

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی-گرایش منابع انسانی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه

مطالعه نیازسنجی آموزشی متصدیان بانکی

اداره امور شعب جنوب تهران در بانک ملی

استاد راهنما:

دکتر امیر حسین امیرخانی

استاد مشاور:

دکتر رضا نجاری

نگارش: مهدی اشعه شعار

پائیز ۱۳۸۸

شکر و سپاس بیکران از خداوند متعال

این پژوهش حاصل زحمات افرادی است که به عنوان پایان نامه کارشناسی ارشد از سوی اینجانب ارائه گردیده است. لذا واجب می دانم از این بزرگواران قدردانی نمایم.

۱- از مادر مهربان و پدر بزرگوارم که در تمام مراحل زندگی پشتیبان من بوده اند، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

۲- از خواهران کوچکم که در ایام تحصیل و پژوهش و اتمام پایان نامه یاور اینجانب ب وده اند، سپاسگزارم.

۳- از استاد گرانقدرم جناب آقای دکتر رفیعی که با راهنمایی های خالصانه و مدبرانه خود موجب بهبودی این پژوهش گردید، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

۴- از استاد راهنما جناب آقای دکتر امیرخانی که با نظرات حکیمانه خود راهگشای بسیاری از تنگناهای تحقیق بودند، نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

۵- از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر نجاری به خاطر ارائه رهنمودهای ارزشمند سپاسگزارم.

۶- از همکاران محترم اداره کل مدیریت ریسک بانک ملی و مدیریت محترم این اداره به خاطر تشویق و کمک اینجانب بی نهایت سپاسگزارم.

۷- از آقای مهندس دارائی و آقای مهندس حیدری به خاطر توصیه های ارزشمند و کمک های بی دریغشان در تمام مراحل پایان نامه کمال تشکر و قدردانی را دارم

۸- از همکاران اداره امور شعب جنوب و سایر عزیزان که مرا مورد لطف و محبت خود قرار دادند، تشکر می نمایم.

چکیده

با توجه به رشد سریع و تحولات انقلابی در فناوری اطلاعات و ارتباطات و ظهور شبکه اینترنت امروزه شاهد هستیم که سازمان ها و منابع انسانی آنها بیش از پیش نیازمند تعامل با محیط و تغییرات گسترده آن هستند و یکی از ابزارهای علمی تعامل با تحولات سریع و تغییرات گسترده محیطی، بحث آموزش می باشد. نیازسنجی یکی از قلمروهای نوین حوزه آموزش است که بویژه از نیمه دوم قرن بیستم از رشد بسیار سریع برخوردار بوده است. از آنجائی که مشخص نیست که در موقعیت ها و سطوح مختلف یادگیری از چه راهکارها و روش هائی باید بهره جست، برای حل این معضل ابتدا نیازاست که نیازهای سازمان بطور دقیق شناخته شده سپس الگوهای آموزش مطابق با این نیازها طراحی شود. در این تحقیق اثر بخشی برنامه های آموزشی در بانک ملی یعنی میزان مطابقت برنامه های آموزشی با نیازهای شغلی و نیازهای فردی مورد ارزیابی قرار گرفت. بررسی ها نشان داد که اولاً در میزان اطمینان ۹۵ درصد کارکنان متصدی امور بانکی شعب جنوب تهران بانک ملی در سطح فردی و در حد بالاتر از متوسط نیاز به استفاده از برنامه های آموزشی لازم را دارند و ثانیاً در همین سطح از اطمینان (خطای ۵ درصد) کارکنان مذکور در سطح شغلی و در حد بالاتر از متوسط نیاز به برنامه های آموزشی وطنی دوره های مورد نیاز را دارا می باشند. (آلفای کرونباخ ۸۸/۵ درصد)

فصل اول

کلیات تحقیق

تحولات گسترده در فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب تحولات وسیع در جامعه گشته و تحولات عظیم جامعه نیاز به محیط‌ها و الگوهای آموزشی جدید را آشکار می‌سازد. ما در دهکده جهانی و در یک محیط رقابتی کسب و کار که بسیار متغیر است زندگی می‌کنیم، مقولات جدید مانند دهکده جهانی، اقتصاد جهانی، پیشرفت‌های سریع، رشد سریع تقاضا، بوجود آمدن نگرش سیستمی، تاثیرات شگرفی بر روی سازمان، جامعه و افراد دارد.

امروزه هر سازمان برای نیل به اهداف خویش به کارکنان توانمند نیاز دارد و برای رسیدن به چنین هدفی، کارکنان باید علاوه بر معلومات نظری، آموزش‌های فنی و تخصصی نیز ببینند تا مهارت‌های لازم برای انجام شایسته وظایف محوله را بدست آورند. این آموزش‌ها به کارکنان کمک می‌کند تا نقش فعال‌تر و موثرتری در نیل به اهداف سازمان ایفا کنند. (اسفندیاری ۱۳۸۶: ۱۷۴)

به این ترتیب می‌توان ادعا کرد که مسئله نیازسنجی یکی از مهم‌ترین دلمشغولی‌های برنامه‌ریزان آموزشی می‌باشد ولی با این وجود هنوز کیفیت آموزش و کیفیت فارغ‌التحصیلان از استانداردهای قابل قبولی برخوردار نیست. (سجاد زاده، ۱۳۸۲: ۵۰)

یکی از دلایل این نقیصه این است که برنامه‌های آموزشی تنها از روی رقابت و بدون انجام نیازسنجی دقیق صورت می‌پذیرد. بنابراین برای رفع این نقص ابتدا باید به بررسی و مطالعه کامل سازمان پرداخته و از طرف دیگر نیازهای واقعی منابع انسانی را شناسائی نمود. (رفیع پور، فرامرز، ۱۳۸۰ ص ۷)

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که نیازسنجی یکی از مولفه‌های بسیار مهم فرایند آموزش است که میزان علمی بودن (مطابقت نیازهای سازمان با آموزش) یک برنامه آموزشی را نشان می‌دهد. در نتیجه در کشور، نیز سازمان‌ها باید برای کارائی مطلوب و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی بین نیازهای خود و

آموزش کارکنان سازگاری ایجاد کنند و از آنجائی که بانک ها نیز از این امر مستثنی نیستند و با محدودیت منابع و رقابت روزافزون مواجه هستند در این تحقیق به مطالعه نیاز سنجی کارکنان بانک ملی ایران می پردازیم.

۱-۱- بیان مسئله پژوهش

بررسی ها نشان می دهد که نیاز سنجی در مقام مقایسه بیشتر در ارتباط با خدمات اجتماعی و بهداشت از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد.

در این حوزه ها طرز تلقی حاکم آن است که خدمات عمومی باید نسبت به نیازهای عموم مردم پاسخگو باشد و اهمیت آن باعث شده تا نیازها را عامل اساسی تعیین کننده اهداف خدمات اجتماعی تعریف کنند. (پاک وود ویتاگر، ۲۰۰۰: ۲)

آموزش نیز به عنوان حوزه ای که در صدد ارائه خدمات آموزشی مختلف به جامعه و افراد است، به نحو بارزی با مقوله بررسی نیازها گره خورده است. نیاز سنجی به عنوان فرایند جمع آوری و تحلیل اطلاعات که بر اساس آن نیازهای افراد، گروهها و جوامع مورد شناسائی قرار می گیرند دارای قدمتی به اندازه خود تعلیم و تربیت است. اما پیشرفت علم و دانش و فنون، تقاضای عمومی را مبنی بر استفاده از الگوهای آموزشی بر اساس اطلاعات برنامه ریزی شده و ارزیابی گردیده، افزایش داده است و در این زمینه در اروپا و آمریکای شمالی پژوهش هایی نیز صورت گرفته است. (صفوی، ۱۳۸۳: ۸۶)

اگر چه بحث نیاز سنجی آموزش در دهه ۱۹۶۰ مطرح شده اما نیاز سنجی اصولی و علمی، موضوعی نو و در حال رشد و توسعه است و موفقیت آن در گرو کوششهای علمی در آینده است. این پژوهش سعی دارد تا مدیران را به این امر واقف کند که محتوای برنامه های آموزشی باید از کیفیت مناسب برخوردار باشد و برای این کار، نیازهای آموزشی باید به میزان ضرورت، به دور از بلند پروازیهای غیر ضروری و

متناسب با اهداف و نیازهای مشاغل و افراد باشد و لازمه آن ارزیابی برنامه های آموزشی از حیث علمی بودن (تناسب با نیازهای شغلی و فردی) است. (اسمیت، ۲۰۰۰: ۷۱)

۱-۲- اهمیت و ضرورت پژوهش

نیازها همواره یکی از عوامل عمده و اساسی حرکت و تکامل انسان به شمار می آیند. در بین نیازهای متنوع انسان، نیاز به آموزش از جایگاه ممتازی برخوردار است. نیاز سنجی در باب مسائل اجتماعی و بهداشتی اگر چه جزء اولین رتبه از نیاز سنجی ها می باشد، با این حال نیاز سنجی آموزشی نیز از قدمت طولانی برخوردار است. در این شرایط انتخاب ضروری ترین نیاز از میان نیازهای گوناگون بسیار مهم است و جامعه ای که بتواند اساسی ترین نیازهای خود را شناسائی و مرتفع کند، یقیناً پیشگام تر از بقیه خواهد بود. (پاینده، ۱۳۸۳ : ۴۰)

به منظور تربیت نیروی انسانی لایق و متخصص، انجام کارهای زیر لازم است:

الف) نیازهای آموزشی کارکنان و اولویت آنها به درستی مشخص گردد.

ب) با استفاده از روش های علمی، نسبت به نیاز سنجی و برآوردن آنها اقدام گردد.

ج) از نتایج نیاز سنجی در برنامه ریزی های آموزشی استفاده شود.

د) از زمان و منابع بهره گیری مطلوبی به عمل آید.

ه) زمینه بهبود روش های کار و ایجاد علاقه در کارکنان فراهم شود.

و) از موثرترین روش های آموزشی استفاده شود. (پرهیزگار، ۱۳۸۱ : ۷۱)

انتخاب یک روش مطلوب از آنجا مهم است که باید محتوای برنامه های آموزشی با نیاز شغلی و فردی

فراگیران رابطه نزدیکی داشته باشد. (میلتون، ۲۰۰۸: ۶۴)

و هر چه معلومات انسان بیشتر باشد انگیزه ها بیشتر شده و برای ترقی درجات بالاتر آماده تر می شود .

(ابراهام مازلو، ترجمه احمد رضوانی، ۱۳۸۲ : ۲۷)

۱-۳- اهداف پژوهش

الف (هدف اصلی

- تعیین سطح نیاز برنامه های آموزشی کارکنان بانک ملی و میزان تناسب آن با نیازهای شغلی و

فردی

ب (اهداف فرعی

- بررسی نیازهای سازمان و تاثیر آن بر برنامه های آموزشی
- بررسی نیازهای کارکنان و تاثیر آن بر برنامه های آموزشی
- بررسی اهداف سازمان و تاثیر آن بر برنامه های آموزشی
- بررسی نیازهای شغلی کارکنان و تاثیر آن بر برنامه های آموزشی
- بررسی فناوریهای جدید و تاثیر آن بر برنامه های آموزشی

ج (ارائه پیشنهادهایی درباره اولویت های آموزشی کارکنان

۱-۴- پرسش های پژوهش

پرسشهای اصلی

۱. آیا سطح نیازهای آموزشی کارکنان متصدی بانک در سطح فردی بالاتر از حد متوسط است؟
۲. آیا سطح نیازهای آموزشی کارکنان متصدی بانک در سطح شغلی بالاتر از حد متوسط است؟

۱-۵- فرضیات تحقیق

- نیازهای آموزشی کارکنان متصدی بانک در سطح فردی بالاتر از حد متوسط است.
- نیازهای آموزشی کارکنان متصدی بانک در سطح شغلی بالاتر از حد متوسط است.

فرضیات فرعی تحقیق:

- ۱- کارکنان متصدی بانک ملی در زمینه مهارتهای فردی برقراری ارتباط با مشتریان نیاز به آموزش در سطح بالاتر از حد متوسط دارند.
- ۲- کارکنان متصدی بانک ملی در زمینه درک تاثیر متقابل محیط و سازمان در انجام وظایف شغلی نیاز به آموزش در سطح بالاتر از حد متوسط دارند.

۱-۶- تعاریف واژه ها و مفاهیم کلیدی در تحقیق

نیاز: درباره مفهوم نیاز توافق عمومی وجود ندارد. برخی نیاز را به عنوان خواست یا ترجیحات افراد تعریف می کنند. برخی دیگر نیاز را نوعی عیب یا نقصان در عملکرد فرد یا گروهی از افراد تعریف می کنند و بالاخره راجر کافمن نیاز را فاصله بین وضع مطلوب و وضع موجود تلقی می کند که در این تحقیق نیز مد نظر است. (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴: ۶)

نیاز سنجی : تعریف نیاز سنجی تابع تعریفی است که از نیاز بدست می آید؛ هنگامی که نیاز، خواست و ترجیح افراد باشد، نیاز سنجی فرآیند بررسی نظرات و خواست های افراد است. اگر نیاز را نوعی عیب یا نقصان تعریف کنیم، نیاز سنجی به معنای بررسی و تعیین معایب و کاستی ها و ارائه تدابیر خاص برای بهسازی آن است و در صورتی که نیاز را به عنوان فاصله بین آنچه هست و آنچه باید باشد بدانیم، نیاز سنجی به معنای تعیین نقاط مطلوب، سنجش عملکردها و مقایسه فاصله میان این دو می باشد. اما در یک برداشت کلی نیاز سنجی عبارت از فرآیند جمع آوری و تحلیل اطلاعات است که بر اساس آن نیازهای افراد، گروهها و جوامع مورد شناسائی قرار می گیرند. (فتحی و اجارگاه، همان: ۱۷)

نیاز آموزشی : مجموعه تغییرات مطلوبی است که در افراد یک سازمان از نظر دانش مهارت یا رفتار بوجود می آید تا بتوانند شغل خود را در حد مطلوب و مطابق با استاندارد کار انجام دهند.

(دفت، ۱۹۹۸: ۱۸)

۱-۷- سابقه و ضرورت تحقیق

آمار نشان می دهد که بطور متوسط، دارائی دانش در سازمان های مبتنی بر دانش، سه برابر سرمایه مادی ثبت شده در دفتر ما برای آنها است. از این رو، تعیین نیازهای آموزشی این نوع از سرمایه لازم و ضروری به نظر می رسد.

به منظور کسب مزیت رقابتی و جهت ادامه بقا و مقابله با شرایط متغیر محیطی، بسیاری از شرکت های بخش خصوصی به استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین، تکنیک ها و اصول نو رو آورده اند. تجربه نشان داده که اکثر تئوری های مدیریتی و تکنیک های نوین، ابتدا در بخش خصوصی مورد استفاده قرار گرفته و پس از اثبات کارائی و اثربخشی به بخش دولتی راه یافته اند.

طرح ریزی منابع سازمان، مهندسی مجدد و فرآیند ها و مدیریت کیفیت جامع و بسیاری تک نیک های مشابه دیگر، نمونه هائی از این دست هستند. آنچه مشخص است نیازسنجی آموزشی نیز از این قاعده مستثنی نیست و به نظر می رسد که یکی از مخاطرات و مشکلات اصلی سازمان تطبیق برنامه های آموزشی با نیازهای سازمان خواهد بود. در همین راستا، نیازسنجی آموزشی به عنوان یکی از ابزارها و تکنیک های مدیریتی، نقش مهمی را به عنوان بخشی از استراتژی مدیریت سرمایه های انسانی ایفا می کند. همچنین تعداد مقالات این حوزه در سال های اخیر از رشد چشمگیری نیز برخوردار بوده است. از این رو در این پایان نامه به بحث سنجش نیازهای آموزشی در کارکنان متصدی امور بانکی بانک ملی ایران پرداخته و در این راه از اصول کافمن و مدل عمومی نیازسنجی استفاده می شود.

با بررسی های انجام شده و استفاده از پایگاه داده موجود از پایان نامه های کشور در مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، تحقیقات صورت گرفته در موضوع نیازسنجی، کمتر در جامعه آماری بانک صورت گرفته و بیشتر تحقیقات صورت گرفته در آموزش و پرورش می باشد. چند تحقیق علمی در زمینه بررسی اولویت های علمی در بانک بیشتر در سطوح مدیریتی صورت گرفته و اولویت های علمی کارکنان سطوح پایین کمتر مورد پژوهش قرار گرفته است که موارد زیر از این قبیل اند:

۱ اسکندری، ابراهیم، ۱۳۸۰، بررسی رابطه بین برنامه های آموزشی بانک رفاه و نیازهای شغلی

کارکنان

۲ موسوی، سینا، ۱۳۸۳، تعیین نیازهای آموزشی و اطلاعاتی، سبب زمینی کاران و رابطه آن با سن،

سواد و میزان اطلاعات آنها

۳ بحرینی نژاد، اردشیر، ۱۳۸۵، نیازسنجی برقراری آموزش الکترونیک در دانشگاه تربیت مدرس

۴ اسمیت، فلاسریک، ۲۰۰۸، بررسی الگوهای نیازسنجی از سطحی به سطح دیگر و تطابق برنامه

های آموزشی با نیازها در سطوح مختلف

۵ لوس، پاول، ۲۰۰۸، بررسی رابطه بین نیازهای هنجاری، نسبی، احساسی و بیانی با برنامه های

آموزشی در بین افراد معلول در هاوائی

۶ ویچرسکی، چستر، ۲۰۰۱، تعیین الگوهای نیازسنجی با استفاده از روش دلفی و تعیین عوامل

تصمیم گیری و کمبود های آموزشی

فصل دوم

ادبیات موضوعی

در ابتدا مدیریت آموزش و فرایندهای آن بطور خلاصه آورده شده و سپس موضوع نیازسنجی آموزشی و الگوهای آن معرفی می شوند.

اولین و اساسی ترین گام در تدوین و اجرای برنامه آموزشی، اجرای صحیح و مبتنی بر واقعیت فرایند نیازسنجی است. نیازسنجی در حقیقت سنگ زیرین ساختمان آموزش است و هر قدر این سنگ زیرین بنیانی تر و مستحکم تر باشد، بنای روی آن محکم تر و آسیب ناپذیر خواهد بود. در قلمرو آموزش، نیازسنجی به عنوان یکی از مولفه های اساسی و ضروری فرایند برنامه ریزی در نظر گرفته می شود و هر کجا که مسئله تدوین طرحها و اتخاذ مجموعه ای از تدابیر آموزشی مطرح باشد، از نیازسنجی به طور مکرر یاد می شود و مبنای منطقی هر برنامه وجود نیاز یا مجموعه ای از نیازهاست. برنامه ریزان آموزشی در سراسر جهان و در تمامی سازمانهایی که با آموزش سروکار دارند، ناگزیرند برای تدوین برنامه ها و طرحهای آموزشی خویش، دلایل قانع کننده ای داشته باشند. نیازسنجی در واقع فرایند جمع آوری و تحلیل اطلاعات است که براساس آن نیازهای افراد، گروهها، سازمانها و جوامع مورد شناسایی قرار می گیرد. معمولاً هر برنامه آموزشی و درسی برای ایجاد تحول و تغییر در وضعیت موجود، طراحی و اجرا گذاشته می شود. از این رو گام آغازین در فرایند برنامه ریزی، شناسایی هدفها یا نقاط مطلوب است. هدفها عموماً ریشه در نیازها دارند. از این رو برای طراحی و اجرای برنامه های واقع بینانه و اثربخش، ضرورت دارد تا نیازها دقیقاً سنجیده و براساس نیازها، اهداف ویژه برنامه تدوین شوند و سپس مجموعه اقدامات و وسایلی که به بهترین وجه نیازها را محقق می سازند، پیش بینی شوند. شناخت و تحلیل اثربخش نیازهای آموزشی، پیش نیاز یک سیستم آموزشی موفق است تعیین نیازهای آموزشی اولین گام برنامه ریزی آموزش کارکنان و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین

اثربخش کارکرد آموزش و بهسازی است که اگر به درستی انجام شود، مبنای عینی تری برای برنامه ریزی به عنوان نقشه اثربخشی فراهم خواهد شد و احتمال تطابق آن با نیازهای سازمان، حوزه های شغلی و کارکنان و در نهایت اثربخشی آن افزایش خواهد یافت. آموزش گران است و فقط باید موقعی ارائه شود که اولاً پلسخی به یک نیاز شناخته شده باشد و ثانیاً بهترین راه حل برای مشکلاتی باشد که از آن طریق قابل حل اند. فعالیتهای آموزشی که بدون توجه به این شرایط طراحی و اجرا شوند در واقع نوعی اتلاف منابع ارزشمند خواهد بود. تغییر پر شتاب در همه ابعاد زندگی حیات و بقای سازمانها و جوامع را تحت الاشعاع خود قرار داده است. (عباسپور ۱۳۸۲: ۱)

۲-۱- مفهوم نیاز

مفهوم نیاز دارای ۴ طبقه از قرار زیر می باشد:

۱) نیاز به معنای خواسته ها و نظرات افراد

در این تعریف نیاز یعنی خواسته های افراد، در صورتی که این تعریف را بکار بریم باید تلاش های خود را معطوف به تعیین و مشخص ساختن برداشت ها و نظرات افراد نمائیم. این تعریف یکی از تعاریف نیاز می باشد اما به دور از نگرش های ارزش نمی باشد.

۲) تعریف نیاز به عنوان نقص یا مشکل

در این دیدگاه نیاز به عنوان ضرورت تعریف می شود، برخی صاحب نظران از قبیل استافل بیم از این دیدگاه حمایت می کنند. در این نیاز به طور عملی به چیزی اشاره می شود که وجود ندارد و ضرورت آن احساس می شود.

فلسفه این دیدگاه این است، وقتی چیزی به طور معین وجود نداشته باشد نسبت به آن احساس نیاز می کنیم.

۳) نیاز به معنای فاصله یا شکاف

این تعریف اولین بار توسط راجر کافمن مطرح شد. از دیدگاه وی نیاز حد فاصل بین موقعیت مطلوب و موقعیت موجود می باشد. اما در مورد این تعریف باید گفت که اهداف از اولویت های متفاوتی برخوردارند، بنابراین علاوه بر وضع موجود و مطلوب و تحلیل فاصله میان این دو، مقوله اولویت بندی را نیز باید مد نظر قرار داد. در اغلب مطالعات نیاز سنجی برای تعیین وضع مطلوب، دیدگاههای افراد و گروهها مورد بررسی قرار می گیرد. (کافمن، ۲۰۰۱: ۶۵)

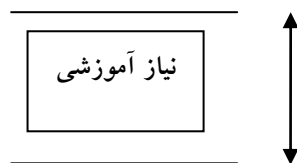


جاری

شکل ۳- تعریف نیاز به عنوان تحلیل شکاف یا فاصله بین نتایج جاری و نتایج مطلوب
هنگامی که نیاز را به عنوان خواست و نظرات افراد تلقی کنیم، برای بررسی نیازها از آنها نظر خواهی کنیم، اظهارنظرها و داوری های آنها ریشه در یک ذهنیت در رابطه با وضع موجود و وضع مطلوب دارد.

نیازسنجی چیست ؟

نیاز عبارت است از تحلیل تفاوت بین آنچه باید باشد و آنچه که هست. یعنی تفاضل وضع موجود از وضع مطلوب. در مورد اشخاص به آنچه که فردی می خواهد داشته باشد نیاز گفته می شود. نیاز سنجی یک فرایند نظام مند، برای تعیین هدفها و تشخیص تفاوتها و تعیین اولویتها به منظور انجام برنامه ریزی است. در آموزش وقتی نیاز را مورد بررسی قرار می دهیم در واقع منظورمان آن چیزی است که فرد باید داشته باشد. به عبارت دیگر، می توان نیاز آموزشی را چنین بیان کرد: نیاز آموزشی چیزی است که هر کس برای بهبود شرایط زندگی خود برای بهبود موقعیت سازمانی که به آن وابسته است یا برای بهبود شرایط جامعه خویش می بایستی آن را فرا گیرد. نیاز آموزشی، فاصله میان صلاحیت و شایستگی فرد در حال حاضر و سطح بالاتری از صلاحیت که برای کارایی موثر او تعریف بالا را می توان بصورت زیر نفایش داد .



میزان صلاحیت و شایستگی مورد نظر
میزان صلاحیت و شایستگی فرد در حال حاضر

نیازسنجی فرآیند تعیین وضعیت پایانی مطلوب (بازده، محصول یا نتیجه) از یک سلسله برنامه های داده شده است که این فرآیند منظم و پیوسته ما را به نتایج مطلوب و تعیین شده هدایت می کند . (ابطحی،

(۲۳:۱۳۸۱)

در تعریفی دیگر نیاز سنجی این گونه تعریف شده است : فرایندی است برای ایجاد محتوایی هوشیارانه در مورد اینکه آموزش چگونه باید و چگونه می تواند ارزیابی شود. نیاز سنجی به خودی خود یک نوآوری برنامه ای نیست بلکه متدی است برای تعیین اینکه آیا ابتکار و نوآوری مورد نیاز مطلوب می باشد یا خیر؟

نیازسنجی وسیله ای است که بطور رسمی فاصله میان دستاوردها یا محصولات کنونی و نتایج دلخواه و مطلوب را بررسی و آنها را براساس اولویت دسته بندی می کند و مهمترین آنها را برای اجرا در یک برنامه جدید آموزش یا مدیریتی انتخاب می نماید. برای اینکه نیازسنجی معتبر و مفید باشد باید تمام اجزای آموزشی اعم از فراگیران، آموزشگران و کلیه افرادی که در فرآیند تعیین نیازها شرکت دارند را تحت پوشش قرار دهد. (همان منبع ص ۲۹)

۲-۲- انواع نیازها و طبقه بندی آنها

در یک طبقه بندی نیازها را به پنج دسته تقسیم می کنند. این پنج دسته عبارتند از:

۱- فردی و گروهی ۲- کوتاه مدت و درازمدت ۳- رسمی و غیررسمی ۴- حین کار یا ضمن

خدمت ۵- داخل سازمان یا بیرون سازمان. (ابزری، ۱۳۸۶: ۳)

در طبقه بندی دیگر نیازها عبارتند از:

۱- نیاز هنجاری ۲- احساس شده ۳- اظهار شده یا مورد تقاضا ۴- مقایسه ای ۵- نیازهای

آینده

۱- نیاز هنجاری: اگر ممارست، توانایی، دانش و آگاهی فرد متصدی یک شغل از استاندارد در نظر

گرفته شده برای آن شغل خاص کمتر یا بیشتر باشد، آن فرد دارای نیاز هنجاری است.

۲- نیاز احساس شده: اگر فرد خود احساس کند که در یک مورد خاص نیاز به آموزش دارد یا در

مباحث و جلسات مختلف به نحوی به سوال چه نیازی دارید؟ پاسخ گفته باشد، او دارای نیاز احساس

شده است، مثلا در جاهای مختلف شنیده می شود یک مدیر باید باسواد باشد این در واقع یک نیاز

احساس شده است.

- ۳- نیاز مورد تقاضا: وقتی فرد جهت برطرف کردن نیاز خود اقدام کند، به آن نیاز مورد تقاضا گفته می شود، مثلاً وقتی که کسی اقدام به شرکت در کلاسهای نهضت سوادآموزی می کند این نیازها را دارد.
- ۴- نیاز مقایسه ای: وقتی فرد خصوصیات، تواناییها و مهارتهای علمی و منطقی خود را با افراد هم سطح و هم شغل خود مقایسه می کند و تفاوتی مشاهده می کند به آن نیاز مقایسه ای گفته می شود.
- ۵- نیازهای آینده: به تفاوتی حاصل از مقایسه وضع موجود با وضعیت مطلوب در آینده با توجه به شرایط سیاسی اجتماعی و تحولات صنعتی، نیازهای آتی یا آینده گفته می شود. (همان منبع ص ۵)

تقسیم بندی اولیوا

اولیوا (۲۰۰۵: ۱۸۹) نیازهای آموزشی را به دو دسته تقسیم می کند: نیازهای فردی و نیازهای جامعه. نیازهای فرد را نیز در شش سطح: (۱) بشری (۲) ملی (۳) منطقه ای (۴) محلی (۵) مدرسه ای و (۶) فردی مطرح می نماید. علاوه بر این، انواع نیازهای فرد را در چهار دسته جای می دهد:

(۱) نیازهای فیزیکی یا زیست شناختی

(۲) نیازهای روانی - اجتماعی

(۳) نیازهای تربیتی

(۴) تکالیف مربوط به رشد

نیازهای جامعه را نیز در شش سطح قرار می دهد:

(۱) نیازهای بشری

(۲) نیازهای بین المللی

(۳) نیازهای ملی

(۴) نیازهای استانی