

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده: روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی

گرایش: مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران

استاد راهنما:

دکتر اباصلت خراسانی

استاد مشاور:

دکتر مهدی شریعتمداری

پژوهشگر:

زینب بختیاری

تابستان ۱۳۹۱

تقدیم به:

ساحت مقدس حضرت ولیعصر ارواحنا فداه

و نایب برحقش امام خامنه ای

و شهدای گمنام هشت سال دفاع مقدس

تقدیم به:

پدر و مادر مهربان و فداکارم.

سپاس پروردگار باری تعالی که قلم را آفرید و سپاس پروردگاری را که بر من منت نهاد تا باشم، بنویسم، بخوانم و بیاموزم.

تقدیر و سپاس فراوان:

از استاد راهنمای فرزانه جناب آقای دکتر اباصالت خراسانی که با ارشادات و راهنمایی های خویش پیمودن مسیر دشوار این رساله را بر من آسان و هموار نمودند.

از استاد مشاور گرامی جناب آقای دکتر مهدی شریعتمداری

از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر علی اکبر خسروی که زحمت داوری این پژوهش را بر عهده گرفتند.

وسایر عزیزانی که مرا در به ثمر رساندن این پژوهش یاری کردند صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

بسمه تعالی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

- اینجانب زینب بختیاری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۹۰۶۶۹۵۹۷۰۰ در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۱ از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:
- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
 - این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
 - چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
 - چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۱

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم زینب بختیاری از پایان نامه
خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ بحروف هجده تمام و با
درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

چکیده:

پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سوال‌ها انجام گرفته است که نیازهای آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران در ابعاد سه گانه مهارتی، نگرشی و دانشی کدامند؟ اولویت این نیازها کدامند؟ برای تحقق هدف یاد شده نمونه ای به حجم ۱۶۴ نفر از جامعه آماری که تعداد آنها ۲۸۸ نفر بوده است، به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای (به تناسب حجم جامعه) انتخاب و با استفاده از پرسشنامه ای (طیف لیکرت) که روایی آن بر اساس نظرات متخصصان و منابع موجود و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است، داده های لازم جمع آوری و به کمک روش های آمار توصیفی چون توزیع فراوانی، نمودار، میانگین، انحراف معیار و واریانس و شیوه های استنباطی چون آزمون t تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که کارکنان در رسته‌های: روابط عمومی و برنامه‌ریزی و مالی در ابعاد سه‌گانه نگرشی، دانشی و مهارتی در حد بالا نیاز به آموزش دارند.

با توجه به مجموع تحلیل‌های صورت گرفته اولویت نیازهای سه‌گانه کارشناسان در سه حیطه نیازهای نگرشی، مهارتی و دانشی مشخص شده است. در زمینه تاثیر متغیرهای فردی و شغلی نیز تحلیل داده‌ها نشان داد که در زمینه نیازهای آموزشی بین نظرات نمونه‌های تحقیق بر حسب سابقه کار و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد که بر هر یک از ابعاد نیازها تأثیر می‌گذارد. در نتیجه انجام نیازسنجی در رسته‌های مختلف سازمان برای برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان جهت عملکرد برتر در ایفای وظایف ضروری به نظر می‌رسد.

کلمات کلیدی: نیازهای آموزشی، دانش، مهارت و نگرش.

فصل اول: کلیات پژوهش

۹	مقدمه:	۹
۱۹	۱،۱ بیان مساله:	۱۹
۲۰	۲،۱ هدف های تحقیق	۲۰
۲۰	۱،۲،۱ هدف اصلی :	۲۰
۲۱	۲،۲،۱ اهداف فرعی :	۲۱
	۳،۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن:	۲۱
۲۲	۴،۱ سوالات تحقیق	۲۲
۲۲	۱،۴،۱ سوال اصلی تحقیق:	۲۲
۲۲	۲،۴،۱ سوالات فرعی تحقیق:	۲۲
۲۲	۵،۱ تعاریف متغیرها و واژه های کلیدی	۲۲
۲۷	مقدمه :	۲۷
۲۷	۱،۲ آموزش	۲۷
۲۹	۲،۲ تاریخچه آموزش	۲۹
۳۰	۱،۲،۲ یژگیهای نظام آموزشی کشورهای توسعه نیافته	۳۰
۳۱	۲،۲،۲ اهداف ودلائل منطقی آموزش	۳۱
۳۲	۳،۲ تعاریف آموزش	۳۲
۳۳	۴،۲ مدلهای گوناگون از مراحل و فرایندهای آموزش	۳۳
۳۵	۲،۴،۲ مدل (T. D. L. B)	۳۵
۳۶	۳،۴،۲ مدل پارکر	۳۶
۳۷	۵،۴،۲ مدل مبتنی بر تحول پذیر بودن سازمان	۳۷
۳۷	۶،۴،۲ مدل رویکرد سیستمی به آموزش	۳۷
۳۸	۵،۲ جایگاه آموزش نیروی انسانی در سازمان	۳۸
۳۹	۱،۵،۲ کارکردها و چالش ها	۳۹
۳۹	۶،۲ آموزش کارکنان	۳۹
۴۱	۷،۲ مزایای آموزش	۴۱
۴۱	۸،۲ اهداف آموزش کارکنان:	۴۱
۴۲	۹،۲ انواع آموزش :	۴۲
۴۴	۱۰،۲ انواع آموزش های کارکنان:	۴۴
۴۴	۱،۱۰،۲ آموزش های قبل از خدمت:	۴۴

۴۴	آموزش های بدو خدمت (توجیهی)
۴۵	آموزش های ضمن خدمت (بعد از ورود به خدمت)
۴۷	اشکال آموزش کارکنان:
۴۹	روش های آموزش کارکنان :
۴۹	روشهای آموزش گروهی:
۴۹	روش های آموزش فردی:
۴۹	روشهای اطلاعاتی آموزش
۵۱	روشهای شبیه سازی
۵۲	روش آموزش عملی
۵۴	اصول آموزش کارکنان
۵۶	الزامات آموزش و بهسازی در سازمان
۵۹	نیاز
۶۴	انواع و دسته بندی نیازهای انسان :
۶۵	طبقه بندی «برادشاو» از نیازها
۶۶	نیاز از دیدگاه روان شناسی
۶۷	نیاز از دیدگاه جامعه شناسی
۶۸	نیاز آموزشی
۶۹	تعاریف نیاز آموزشی:
۶۹	انواع نیاز آموزشی
۷۲	اهمیت تعیین نیاز آموزشی
۷۳	ضرورت ارزیابی نیازهای آموزشی نیروی انسانی در سازمان ها
۷۶	چگونگی تعیین نیازهای آموزشی
۷۷	تجزیه و تحلیل مشکلات
۷۸	منابع تعیین نیاز های آموزشی
۷۸	جامعه
۷۸	سازمان
۷۹	شغل
۷۹	نیاز سنجی
۷۹	تعاریف نیاز سنجی
۸۱	ضرورت و اهمیت نیاز سنجی
۸۲	جایگاه نیاز سنجی
۸۲	شناسایی مساله و نیاز سنجی:
۸۷	اهداف نیاز سنجی
۸۸	سطوح نیاز سنجی

۸۸	اصول نیازسنجی	۳۱,۲
۹۰	فرایند نیازسنجی:	۳۲,۲
۹۱	نیازسنجی آموزشی	۳۳,۲
۹۲	دلایل نیازسنجی آموزشی	۳۴,۲
۹۲	انواع تحلیل ها	۳۵,۲
۹۳	تحلیل سازمان	۱,۳۵,۲
۹۶	تحلیل شغل	۲,۳۵,۲
۱۰۱	تحلیل فرد	۳,۳۵,۲
۱۰۳	انواع روشهای نیازسنجی	۳۶,۲
۱۰۴	انواع نیازسنجی از لحاظ کاربرد	۱,۳۶,۲
۱۰۵	الگوها و مدل‌های نیازسنجی	۳۷,۲
۱۰۶	الگوی کافمن و هرمن	۱,۳۷,۲
۱۰۷	الگوی استقرایی	۲,۳۷,۲
۱۰۸	الگوی قیاسی	۳,۳۷,۲
۱۰۸	الگوی کلاین	۴,۳۷,۲
۱۰۹	الگوی نیازسنجی جهانی	۵,۳۷,۲
۱۱۰	الگوی تجزیه و تحلیل شغل	۶,۳۷,۲
۱۱۱	تحلیل SWOT	۷,۳۷,۲
۱۱۱	الگوی تحلیل جی.تی.اف.اس	۸,۳۷,۲
۱۱۲	الگوی نیازسنجی پیشنهادی وودال وینستنتلی	۹,۳۷,۲
۱۱۲	الگوی تحلیل عملکرد و وظیفه پیشنهادی	۱۰,۳۷,۲
۱۱۲	توماس گیلبرت مدل شایستگی انسانی	۱۱,۳۷,۲
۱۱۳	جو هارلس: تحلیل پیشتازی	۱۲,۳۷,۲
۱۱۳	راجر کافمن: مدل عناصر سازمانی	۱۳,۳۷,۲
۱۱۳	رابرت ماجر: تحلیل مسائل عملکرد	۱۴,۳۷,۲
۱۱۴	الیسون روزت: نیازسنجی آموزشی	۱۵,۳۷,۲
۱۱۴	نیازسنجی برمبنای الگوی ایزو ۱۵۰۱۰	۱۶,۳۷,۲
۱۱۷	ضرورت نیازسنجی آموزشی در سازمان	۳۸,۲
۱۱۸	روشهای ترکیبی در نیازسنجی	۳۹,۲
۱۱۸	فنون نیازسنجی آموزشی	۴۰,۲
۱۲۸	اولویت‌بندی نیازها	۵۰,۲
۱۳۰	شایستگی	۵۱,۲
۱۳۳	تاریخچه شایستگی ها	۲,۵۱,۲
۱۳۳	سطوح شایستگی	۳,۵۱,۲

۱۳۴ ابعاد شایستگی
۱۳۵ رویکردهای مطرح شده نسبت به شایستگی ها
۱۳۸ الگوهای شایستگی
۱۳۸ ویژگیهای مدل شایستگی
۱۳۹ انواع الگوهای شایستگی
۱۴۱ جمع بندی مبانی نظری تحقیق
۱۴۱ چهارچوب نظری تحقیق
۱۴۱ نیازسنجی آموزشی مبتنی بر شایستگی
۱۴۴ معاونت توسعه و برنامه ریزی
۱۴۵ اداره کل روابط عمومی
۱۵۱ معاونت پشتیبانی و مالی
۱۵۱ پیشینه تحقیق:
۱۵۱ پیشینه تحقیق در داخل کشور
۱۵۷ پیشینه تحقیق در خارج از کشور
۱۵۸ نقد و بررسی پژوهشهای انجام شده
۱۶۱ مقدمه
۱۶۱ روش تحقیق
۱۶۲ جامعه آماری و حجم آن
۱۶۲ برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۶۳ روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۶۳ مطالعات کتابخانهای
۱۶۳ پرسشنامه
۱۶۵ روایی و پایایی پرسشنامه
۱۶۵ روایی پرسشنامه
۱۶۶ پایایی پرسشنامه
۱۶۷ روش تجزیه و تحلیل دادهها
۱۶۷ آمار توصیفی
۱۶۷ آمار استنباطی
۱۷۰ مقدمه
۱۷۰ تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها
۱۷۷ تجزیه و تحلیل داده های مربوط به سؤالات پژوهشی
۱۷۷ نیاز های آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران چیست؟
۱۸۰ نیاز های نگرشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران چیست؟
۱۸۳ نیاز های دانشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران چیست؟

۱۸۸	نیاز های مهارتی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران چیست؟
۱۹۵	نیاز های آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران از چه اولویت بندی
۱۹۵	پیروی می کند؟
۱۹۷	نیاز های نگرشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری از چه اولویت بندی پیروی می کند؟
۲۰۱	اولویت بندی نیاز های دانشی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران کدام است؟
۲۰۵	اولویت بندی نیاز های مهارتی کارکنان سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران کدامند؟
۲۱۲	مقدمه:
۲۱۲	۱،۵ یافته ها و تفسیر سوالات پژوهش
۲۱۲	اطلاعات بدست آمده از کارکنان به صورت زیر می باشد:
۲۲۹	۲.۵ بحث و نتیجه گیری:
۲۳۰	۳،۵ پیشنهادات
۲۳۰	۱،۳،۵ پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق:
۲۳۱	۲،۳،۵ پیشنهادات پژوهشی در آینده:
۲۳۲	۴،۵ محدودیت ها و مشکلات تحقیق:
۲۳۲	۱،۴،۵ محدودیتهای در اختیار پژوهشگر
۲۳۲	۲،۴،۵ محدودیتهای خارج از اختیار پژوهشگر
۲۳۴	منابع و ماخذ
۲۳۴	الف) منابع فارسی
۲۳۷	ب) منابع لاتین:
۲۳۹	پیوست ها و ضمیمه:
۲۳۹	پرسشنامه

فهرست جداول

صفحه

عنوان

- ۱۸۹ (۳. ۱) جدول ارتباط سؤالات پرسشنامه با سؤالات تحقیق در گروه روابط عموم.....
- ۱۸۹..... (۳,۲) جدول ارتباط سؤالات پرسشنامه با سؤالات تحقیق در گروه برنامه ریزی و سیستم.....
- ۱۹۰..... (۳,۳) جدول ارتباط سؤالات پرسشنامه با سؤالات تحقیق در گروه امور مالی.....
- ۱۹۲..... (۳,۴) جدول محاسبه آلفای کرونباخ در مرحله test.....
- ۱۹۵..... (۴. ۱) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته روابط عمومی به تفکیک سطح تحصیلات.....
- ۱۹۶..... (۴. ۲) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته روابط عمومی به تفکیک سابقه.....
- ۱۹۷..... (۴. ۳) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته برنامه ریزی به تفکیک سطح تحصیلات.....
- ۱۹۸..... (۴, ۴) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته برنامه ریزی به تفکیک سابقه.....
- ۹۱۹ (۴. ۵) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته مالی به تفکیک سطح تحصیلات.....
- ۲۰۰..... (۴. ۶) جدول توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه رسته مالی به تفکیک سابقه.....
- ۲۰۲..... (۴. ۷) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های آموزشی در حوزه روابط عمومی.....
- ۲۰۳..... (۴. ۸) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های آموزشی در حوزه برنامه ریزی.....
- ۲۰۴..... (۴. ۹) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های آموزشی در حوزه امور مالی.....
- ۲۰۵..... (۴. ۱۰) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های نگرشی در حوزه روابط عمومی.....
- ۲۰۶..... (۴. ۱۱) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های نگرشی در حوزه برنامه ریزی.....
- ۲۰۸..... (۴. ۱۲) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های نگرشی در حوزه امور مالی.....
- ۲۰۹..... (۴. ۱۴) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های دانشی در حوزه روابط عمومی.....
- ۲۱۰..... (۴. ۱۵) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های دانشی در حوزه برنامه ریزی.....
- ۲۱۲..... (۴. ۱۶) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های دانشی در حوزه امور مالی.....
- ۲۱۴..... (۴. ۱۷) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های مهارتی در حوزه روابط عمومی.....
- ۲۱۶..... (۴. ۱۸) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های مهارتی در حوزه برنامه ریزی.....
- ۲۱۸..... (۴. ۱۹) جدول آزمون t تک گروهی در مورد نیاز های مهارتی در حوزه امور مالی.....
- ۲۲۱..... (۴. ۲۰) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های آموزشی در حوزه روابط عمومی.....
- ۲۲۲..... (۴. ۲۱) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های آموزشی در حوزه برنامه ریزی.....
- ۲۲۲..... (۴. ۲۲) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های آموزشی در حوزه امور مالی.....

۲۲۳. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های نگرشی در حوزه روابط عمومی.....
۲۲۴. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های نگرشی در حوزه برنامه ریزی.....
۲۲۵. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های نگرشی در حوزه امور مالی.....
۲۲۷. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های دانشی در حوزه روابط عمومی.....
۲۲۷. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های دانشی در حوزه برنامه ریزی.....
۲۲۸. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های دانشی در حوزه امور مالی.....
۲۳۰. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های مهارتی در حوزه روابط عمومی....
۲۳۲. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های مهارتی در حوزه برنامه ریزی.....
۲۳۴. ۴) جدول آزمون فریدمن در مورد اولویت بندی نیاز های مهارتی در حوزه امور مالی.....

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۹۶.....	نمودار(۴. ۱). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته روابط عمومی به تفکیک سطح تحصیلات.....
۱۹۷.....	نمودار(۴. ۲). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته روابط عمومی به تفکیک سابقه خدمت.....
۱۹۸.....	نمودار(۴. ۳). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته برنامه ریزی به تفکیک سطح تحصیلات.....
۱۹۹.....	نمودار(۴. ۴). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته برنامه ریزی به تفکیک سابقه خدمت.....
۲۰۰.....	نمودار(۴. ۵). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته مالی به تفکیک سطح تحصیلات.....
۲۰۱.....	نمودار(۴. ۶). میزان توزیع فراوانی افراد نمونه رسته مالی به تفکیک سابقه خدمت.....

فهرست شکلها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۲۵.....	شکل(۱,۱) مدل آموزش مبتنی بر شایستگی.....

فصل اول:

کلیات پژوهش

مقدمه:

باتوجه به این که سازمان‌های امروزی در محیطی متغیر و رقابتی قرار دارند و سرمایه انسانی در چنین سازمان‌هایی یکی از گرانبهاترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌ها محسوب می‌شود، آموزش به عنوان یک سلاح رقابتی تنها روش توسعه سرمایه‌های انسانی است. امروزه اهمیت برنامه‌ریزی آموزشی و مراحل مختلف آن به خصوص نیازسنجی نه تنها در کشورهای پیشرفته صنعتی مطرح است، بلکه در کشورهای در حال توسعه نیز به تدریج جایگاه واقعی خویش را می‌یابد و مدیران در سازمان‌ها و موسسات گوناگون اعم از تحقیقاتی، آموزشی، تولیدی، صنعتی، بازرگانی و غیره، برنامه‌ریزی آموزشی را به مثابه پاسخی به نیازهای دریافت‌شده به کار می‌گیرند. با نگاهی به برنامه‌ریزی آموزشی و مسیر حرکت آن می‌بینیم که همواره یک اصل اساسی مدنظر می‌باشد و آن به خدمت گرفتن آموزش برای رفع نیاز است. اساسی‌ترین قدم در برنامه‌ریزی آموزشی، تعیین نیازهای آموزشی است و چنانچه این قدم به درستی برداشته شود، یعنی نیازهای آموزشی تشخیص داده شده مبتنی بر واقعیت باشند، برنامه‌های آموزشی نیز که بر مبنای این نیازها تنظیم و اجرا می‌شوند با واقعیت مطابقت داشته و در رفع مسایل و مشکلات فردی و سازمانی مؤثر واقع می‌شوند. از آنجا که قصد و غرض از آموزش تغییر رفتار افراد است بنابراین لازم است تغییر در رفتار در هر یک از ابعاد دانش افزایی، مهارت آموزی و تغییر در نگرش در راستای پاسخ به نیازهای تعیین شده صورت پذیرد. تلقی نیاز به عنوان مدرک اصلی در ارایه خدمات گوناگون و اجرای برنامه‌های متنوع در جهت رفاه و آسایش عمومی سبب شده که مطالعات و تحقیقات گسترده‌ای در خصوص جایگاه، اهمیت و روش تشخیص نیازها صورت پذیرد. نیازسنجی با شناسایی نیازهای مهم، مبنای برای دستیابی به اهداف و طبعا بستر مناسبی برای سازماندهی سایر عناصر مهم حول محور نیازهای اولویت یافته فراهم می‌سازد. تعیین نیازهای آموزشی اگر به درستی طرح‌ریزی و اجرا شود، اثربخشی آموزش و بهسازی سازمان را به همراه خواهد داشت؛ در غیر این صورت تا ثریا می‌رود دیوار کج.

اکثر اوقات ما عادت کرده‌ایم که بدون شناخت کافی از نیازها و مشکلات موجود برنامه‌هایی را برای آن‌ها تدارک ببینیم و در اجرای برنامه‌ها نیز به شکل دستوری، آمرانه و پدرمآبانه عمل کنیم، در نتیجه،

برنامه‌ها موفقیت مورد انتظار را نخواهند داشت. نیازسنجی، روشی است که در آن وضع موجود و وضع مطلوب شناسایی شده و سپس اقدام مناسب در جهت کاهش شکاف بین آن دو بعمل می‌آید (گوپتا، به نقل از پیدایی، مهرداد، ۱۳۸۴).^۱ نیازسنجی در واقع فرایند جمع آوری و تحلیل اطلاعات است که براساس آن نیازهای افراد، گروهها، سازمانها و جوامع مورد شناسایی قرار می‌گیرد. این تحقیق به بررسی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان و اولویت بندی آنها می‌پردازد. آموزش گران است، فقط باید موقعی ارائه شود که اولاً پاسخی به یک نیاز شناخته شده است و ثانیاً بهترین راه حل برای مشکلاتی باشد که از آن طریق قابل حل باشد. فعالیت های که بدون توجه به این شرط طراحی و اجرا شوند در واقع نوعی اتلاف منابع ارزشمند می‌باشند.

۱,۱ بیان مساله:

امروزه به علت چالشهای مربوط به پیشرفت جوامع بشری در ابعاد مختلف علمی، فن آوری، سازمانی، اطلاعاتی و ارتباطی، ممکن است انسان ها در مقطعی از زمان دانش و مهارت لازم برای مواجهه با پدیده های سازمانی را برخوردار باشند ولی تغییرات و تحولات محسوس و پرشتاب علمی به سرعت دانش و مهارت آنان را منسوخ کرده و بازسازی و نوسازی دانش و تجربیات آنها را برای سازگاری با تغییرات ضروری می‌سازد.

مهمترین رکن هر سازمان را نیروی انسانی تشکیل می‌دهد که می‌تواند کشور را به سوی اهداف توسعه هدایت کند. بنابراین بهبود بهره وری نیروی انسانی باید یکی از اهداف مهم هر سازمان یا نهاد تلقی شود و برای آن برنامه ریزی دقیق و صحیحی را تدارک ببینند.

یکی از کارآمدترین ساز و کارهای هم‌نوایی و سازگاری با تغییرات و تحولات محیطی و سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی، بهره‌گیری از آموزش است که از جمله مولفه های اصلی در بهبود عملکرد نهایی و موفقیت سازمان ها به شمار می‌رود. باید در نظر داشت که توسعه و تحولات سازمانها، جدا از حمایت های آموزشی نیست و آموزش به عنوان یک وسیله پیشرفت و پاسخگویی نیاز سازمان ها

است. باتوجه به آنچه که ذکر شد می توان نتیجه گرفت که آموزش برای مدیران و کارکنان باید یک امر روزمره، مداوم و عادی تلقی گردد تا سازمان در بستر تغییرات محیط به حیات خود ادامه دهد. آموزش و بهسازی در سازمان خود مستلزم طراحی و برنامه ریزی آموزشی و اجرای آن برای کارکنان باید با توجه به نیازهای عینی و واقعیت های شغلی و خواسته ها و نظرات آنان صورت گیرد. (ابطحی، ۱۱۸، ۱۳۷۳)

"نیازسنجی درحقیقت یکی از مراحل مهم و اساسی در فرایند برنامه ریزی آموزشی است، زیرا تنها با شناخت دقیق نیازهای آموزشی محورهای اساسی برنامه آموزش ضمن خدمت معین می گردد" فتحی و اجارگاه (۱۳۷۶، ۹۳). و مبنای عینی تری برای برنامه ریزی فراهم خواهد شد و احتمال تطابق با نیازهای سازمان و کارکنان افزایش خواهد یافت .

با توجه به موضوع فعالیت سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران، که طراحی و برنامه ریزی جهت گسترش خدمات و فعالیت های فرهنگی شهر تهران در راستای اشاعه و گسترش فرهنگ و هنر اصیل اسلامی ایرانی و بهره برداری بهینه از امکانات موجود است. این مهم با بکارگیری کارکنان توانمند و کار آزموده تحقق می یابد که این خود مستلزم آموزش و افزایش دانش و مهارتهای ایشان است. لذا با توجه به مسایل فوق این تحقیق در پی شناسایی و اولویت بندی نیازهای آموزشی کارکنان می باشد تا بررسی نماید چه آموزشهایی جهت توسعه منابع انسانی در زمینه های کارکنان رسته مالی، روابط عمومی و برنامه ریزی و سیستم ضروری است تا بدین طریق گامی در جهت اثربخشی برنامه های آموزشی برداشته شود و مقصد نهایی آن را که تحقق هدفهای مهم و با ارزش سازمان است امکانپذیر سازد.

۲،۱ هدف های تحقیق

۱،۲،۱ هدف اصلی :

- بررسی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران.

۲,۲,۱ اهداف فرعی :

- بررسی نیازهای دانشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران.
- بررسی نیازهای مهارتی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران.
- بررسی نیازهای نگرشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران.
- اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان فرهنگی، هنری شهرداری تهران.

۳,۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن:

از آنجا که بقا و دوام سازمان در گرو عملکرد نیروی انسانی کارآمد و اثربخش است آموزش کارکنان را به عنوان موثرترین راه همسازی با تغییرات در سازمان ها نام می‌برند و هر زمان که این جریان متوقف یا کند شود، اثرات ناخوشایندی بر عملکرد سازمانی خواهد داشت بنابراین انجام فعالیت آموزشی در سازمانهای امروزی امری اجتناب ناپذیر است.

"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. از این رو برای طراحی و اجرای برنامه های واقع بینانه و اثربخش، ضرورت دارد تا نیازها دقیقاً سنجیده شوند. (اسماعیلی، ۱۱۷)" تا بتوان به رفع کاستی‌های دانشی، مهارتی و نگرشی کارکنان برای تصدی وظایف و مسئولیتهای شغلی ایشان پرداخت. چرا که در "آموزش بخش بزرگی از کل هزینه های برنامه، هزینه های فرصت های ازدست رفته است که این نشاندهنده‌ی حساسیت نیازسنجی آموزشی است" (رودا و کیسی، ۱۹۹۵).^۲

اهمیت این تحقیق در شناسایی و اولویت بندی دقیق و سنجیده نیازهای آموزشی کارکنان سازمان است که خود تهیه و تنظیم و نظارت بر فعالیتهای حوزه فرهنگی و هنری شهر تهران را عهده دار