

بسمه تعالی



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی
پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته برنامه ریزی آموزشی

عنوان

بررسی نیازهای آموزشی کارکنان اداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران به منظور طراحی برنامه آموزشی مناسب برای آنان

استاد راهنما:

دکتر مرتضی امین فر

استاد مشاور:

دکتر عباس عباس پور

استاد داور:

دکتر رحیمیان

دانشجو:

داور فخری

دی ۱۳۸۷

تقدیر و تشکر :

تشکر و سپاس خداوند بلندمرتبه‌ای را سزااست که به انسان نعمت اندیشه و تدبیر را عطا فرمود تا آدمی بتواند در پهنه کائنات تحقیق و تفحص نماید.

تدوین این اثر فرصتی زیننده و بهانه‌ای است برای تقدیر از دستان پر مهر پدر و مادر گرامیم، که از این دستان صبری فزون و محبتی روزافزون گرفته‌ام.

برخود فرض می‌دانم که از زحمات اساتید ارجمند جناب آقای دکتر امین فر و دکتر عباس پور که راهنمایی و مشاورت این پژوهش را به عهده داشتند و همچنین از استاد داور این اثر جناب آقای دکتر رحیمیان تقدیر و تشکر نمایم و خدایم را بخاطر شش سال افتخار شاگردی در محضر این سه استاد بزرگوار در دانشگاه علامه طباطبایی سپاسگزارم.

تقدیم به پدر و مادر

بزرگوایم و همسر عزیزم

فهرست مطالب

عنوان صفحه

فصل اول : کلیات پژوهش

مقدمه.....	۲
بیان مسئله.....	۴
اهمیت و ضرورت انجام پژوهش	۶
اهداف پژوهش.....	۸
سوالات پژوهش.....	۹
تعریف مفاهیم و اصطلاحات.....	۹

فصل دوم: مبانی نظری و تجربی پژوهش

پیشینه نظری.....	۱۲
مقدمه.....	۱۳
تعاریف، اصول، مفاهیم و بررسی سیر تطور آموزش کارکنان در کشورهای مختلف.....	۱۴
تعاریف آموزش.....	۱۶
تفاوت آموزشهای کلاسیک و کارورزی.....	۱۸
اهمیت آموزش کارکنان.....	۲۴
مزایای آموزش.....	۲۶
تاریخچه آموزش.....	۲۹
سیر تطور آموزش در کشورهای مختلف (امریکا، فرانسه، انگلیس و چین).....	۳۱
نظریه‌های مهم در آموزش و بهسازی نیروی انسانی در سازمانها.....	۳۲
رویکردهای علمی - کاربردی به مراحل و فرایندهای آموزش.....	۳۷

۴۰ رویکرد سیستمی به آموزش
۴۲ ویژگیها و اصول اساسی آموزش در سازمان
۴۲ مفهوم نیاز
۴۶ نیازسنجی آموزشی
۴۷ عوامل مهم و کلیدی در اجرای نیازسنجی
۴۸ موانع نیازسنجی
۴۸ اهداف نیازسنجی
۴۹ مراحل نیازسنجی
۵۲ منابع نیازهای آموزشی
۵۳ انواع نیاز آموزشی کارکنان
۵۴ دلایل تعیین نیاز آموزشی
۵۶ اصول نیازسنجی
۵۸ انواع نیازسنجی
۷۴ الگوهای نیازسنجی آموزشی
۸۰ روش ها و فنون تعیین نیازهای آموزشی
۸۱ اولویت بندی نیازها
۹۴ ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی
۹۵ ارزیابی
۹۵ ارزیابی آموزش

۱۰۴ اثر بخشی

۱۰۴ ارزیابی اثر بخشی عملکرد و نتیجه آموزش

قسمت دوم

۱۰۷ پیشینه تجربی پژوهش

۱۰۷ تحقیقات داخلی انجام شده

۱۰۹ تحقیقات خارجی انجام شده

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱۱۴ مقدمه

۱۱۴ روش تحقیق

۱۱۴ جامعه آماری

۱۱۵ نمونه آماری

۱۱۵ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات و داده ها

۱۱۵ روایی و پایایی پرسشنامه

۱۱۹ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تحلیل داده ها

۱۲۲ مقدمه

۱۲۳ داده های توصیفی

۱۲۹تحلیل توصیفی سوالات به تفکیک
۱۳۰سوال پژوهشی اول
۱۴۲سوال پژوهشی دوم
۱۵۸سوال پژوهشی سوم
۱۵۹سوال پژوهشی چهارم
۱۶۴سوال پژوهشی پنجم

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۷۲مقدمه
۱۷۴خلاصه یافته های تحقیق
۱۷۸پیوند یافته های تحقیق با مبانی نظری و تجربی تحقیق
۱۸۱محدودیت های تحقیق
۱۸۱پیشنادهایی برای پژوهشهای آتی

فهرست منابع

۱۸۲منابع داخلی
۱۸۴منابع خارجی

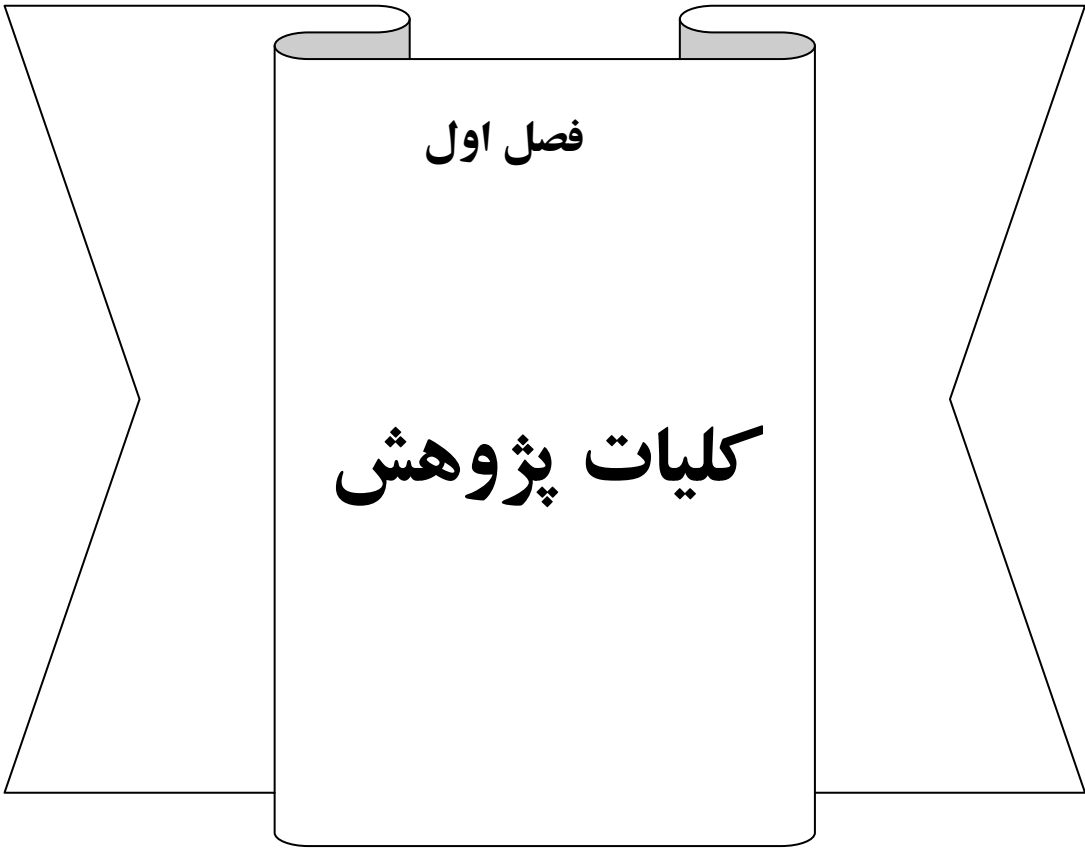
فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: تمایز آموزش کارکنان از آموزش و پرورش عمومی	۱۸
جدول ۲-۲: نمونه فرم بررسی نیازهای آموزشی	۸۵
جدول ۲-۳: جدول پاسخ ها جهت بررسی نیازهای آموزشی	۸۷
جدول ۱-۳: جدول امتیاز بندی گزینه های مقیاس پنج بخشی	۱۲۰
جدول شماره ۱-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر جنسیت	۱۲۳
جدول شماره ۲-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر وضعیت تاهل	۱۲۴
جدول شماره ۳-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر میزان تحصیلات	۱۲۵
جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخهای کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران	۱۲۹
جدول شماره ۵-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخهای کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران	۱۴۳
جدول شماره ۶-۴: جدول اولیه اولویتها (جدول A)	۱۵۹
جدول شماره ۷-۴: جدول ثانویه اولویتها (جدول B)	۱۶۰
جدول شماره ۸-۴: جدول وزن اولویتها در مراحل مختلف اولویت بندی	۱۶۳

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲: نمایی از ارتباطات آموزش و بهسازی و سایر عملکردهای مدیریت منابع انسانی با تاکید بر نقش ارزیابی عملکرد کارکنان.....	۲۲
نمودار ۲-۲: فرایند آموزش کارکنان.....	۳۴
نمودار ۲-۳: نمودار حوزه‌های فرایندی و شایستگی آموزش و بهسازی (مدل پیشنهادی T.D.L.B)	۳۶
نمودار ۲-۴: نمودار الگوی تحلیل نیازهای آموزشی.....	۶۱
نمودار ۲-۵: مدل کریک پاتریک.....	۱۰۱
نمودار شماره ۱-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر جنسیت.....	۱۲۳
نمودار شماره ۲-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر وضعیت تاهل.....	۱۲۴
نمودار شماره ۳-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها بر حسب متغیر میزان تحصیلات.....	۱۲۵
نمودار ۴-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X9.....	۱۳۱
نمودار ۴-۵: بافت نگار مربوط به متغیر X9.....	۱۳۱
نمودار ۴-۶: بافت نگار مربوط به متغیر X10.....	۱۳۴
نمودار ۴-۷: بافت نگار مربوط به متغیر X13.....	۱۳۵
نمودار ۴-۸: بافت نگار مربوط به متغیر X13.....	۱۳۵
نمودار ۴-۹: بافت نگار مربوط به متغیر X14.....	۱۳۷
نمودار ۴-۱۰: بافت نگار مربوط به متغیر X14.....	۱۳۷
نمودار ۴-۱۱: بافت نگار مربوط به متغیر X15.....	۱۳۸
نمودار ۴-۱۲: بافت نگار مربوط به متغیر X15.....	۱۳۹
نمودار ۴-۱۳: بافت نگار مربوط به متغیر X16.....	۱۴۰
نمودار ۴-۱۴: بافت نگار مربوط به متغیر X16.....	۱۴۰
نمودار ۴-۱۵: بافت نگار مربوط به متغیر X17.....	۱۴۱
نمودار ۴-۱۶: بافت نگار مربوط به متغیر X17.....	۱۴۲
نمودار ۴-۱۷: بافت نگار مربوط به متغیر X1.....	۱۴۴
نمودار ۴-۱۸: بافت نگار مربوط به متغیر X1.....	۱۴۵
نمودار ۴-۱۹: بافت نگار مربوط به متغیر X2.....	۱۴۶
نمودار ۴-۲۰: بافت نگار مربوط به متغیر X2.....	۱۴۶

- نمودار ۲۱-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X3 ۱۴۷
- نمودار ۲۲-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X3 ۱۴۸
- نمودار ۲۳-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X4 ۱۴۹
- نمودار ۲۴-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X4 ۱۴۹
- نمودار ۲۵-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X5 ۱۵۰
- نمودار ۲۶-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X5 ۱۵۱
- نمودار ۲۷-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X6 ۱۵۲
- نمودار ۲۸-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X6 ۱۵۲
- نمودار ۲۹-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X7 ۱۵۳
- نمودار ۳۰-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X7 ۱۵۳
- نمودار ۳۱-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X8 ۱۵۴
- نمودار ۳۲-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X8 ۱۵۵
- نمودار ۳۳-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X11 ۱۵۶
- نمودار ۳۴-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X11 ۱۵۶
- نمودار ۳۵-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X12 ۱۵۷
- نمودار ۳۶-۴: بافت نگار مربوط به متغیر X12 ۱۵۷



فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

سنجش نیاز از گام های بسیار مهم در بهسازی منابع انسانی در حوزه کسب و کار، صنعت و خدمات است. بر اساس اطلاعات حاصل از سنجش نیازها، هر گونه طرح و توسعه منابع انسانی امکان پذیر است. سنجش نیازها را می توان برای بررسی فرصت های بهسازی عملکرد کارکنان به کار برد. همچنین از سنجش نیاز می توان برای شناسایی و حل مسائل عملکردی در سطوح فردی و گروهی استفاده کرد. در مقام متخصصان تربیت و بهسازی منابع انسانی باید دست به تشخیص نیازهای عملکردی زد و راه حل های عملی برای از میان برداشتن نیازهای سازمان تدوین کرد. معمولاً فقدان دانش، مهارت و ابزارهای مورد نیاز، امکان بهسازی و تربیت منابع انسانی را از سازمان ها می گیرد و آنها را با دشواریهای عدیده در زمینه عملکرد کارکنان رویاروی می کند (آقازاده و تورانی، ص ۱۳۸۴).

سازمانها و نهادهای مختلف هر جامعه ای عموماً براساس نیازهای معینی شکل می گیرند و توسعه می یابند. از این رو اهداف هر موسسه ای معمولاً نشانه نیاز یا نیازهای ویژه ای است که برای ادامه حیات اجتماعی ضروری اند و تا زمانی که نیازهای مزبور باقی می باشد سازمان ها نیز به حیات خود ادامه می دهند و از طریق فعالیتهای خود در راستای برطرف کردن این نیازها گام برمی دارند (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴، ص ۱).

آموزش کارکنان فرایندی است برای سازگاری افراد با محیط متحول سازمانی و در نتیجه انطباق سازمان با محیط بیرونی. در عین حال آموزش یکی از پیچیده ترین وظایف در اداره امور هر سازمان و بویژه در مدیریت نیروی انسانی است. آموزش و بهسازی باعث بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و توانش و مهارت بیشتر انسانهای شاغل در سازمان برای اجرای وظایف محوله شده می باشد و در نتیجه موجب نیل به هدفهای سازمانی با کارایی و ثمر بخشی بهتر و بیشتر است. امروزه کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش قادر به ادامه حیات باشد. آموزش، یک وظیفه اساسی در سازمانها و یک فرایند مداوم و همیشگی است نه موقت و تمام شدنی. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان اعم از مشاغل ساده و یا مشاغل بالا محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارتهای جدید بوده و باید همواره برای انجام بهتر کار خود از هر نوع که باشد روشها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند.

در دنیای معاصر بیش از هر زمان دیگر بقا و دوام سازمان ها در گرو تعادل بین روشهای اجرای کار در سازمان با تغییر و تحولات و نوآوریهای فراسازمانی است. این بیان بویژه در صنایع و سازمانهای تجاری معنا و مصداق بارزی می یابد؛ زیرا استفاده نکردن از فناوری جدید در سازمان به معنای از دست دادن بازار کار مشتریان و در نتیجه اضحلال و نابودی سازمان است (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴، ص ۲).

بیان مسئله

آنچه موضوع بررسی نیازهای آموزشی را ضروری تر می نماید کمبودها و نارساییهایی است که در زمینه آموزشی مشهود است و با بررسی نیازهای آموزشی در صدد رفع این کمبودها و نارساییها هستیم. البته باید دانست که نیازسنجی آموزشی فقط مرحله شناخت اهداف سازمان، وظایف، شناخت نقایص و کمبودها در زمینه دانشها، مهارتها، و نگرشها در زمینه وظایف را بر عهده دارد.

نیازسنجی به طور کلی عبارت است از فرایندی نظام دار برای تعیین اهداف، شناسایی فاصله بین وضع موجود و هدفها و نهایتاً تعیین اولویتها برای عمل، در یک برداشت دیگر نیازسنجی عبارت است از فرایند تعیین آنچه که باید آموزش داده شود (Borton & Merrill, 1997; p.22).

نیازهای آموزشی عبارت است از تغییرات مطلوبی که در فرد یا افراد از نظر دانش، مهارت و یا رفتار باید به وجود آید تا فرد و یا افراد مزبور بتوانند وظایف و مسئولیتهای مربوط به شغل خود را در حد مطلوب قابل قبول و منطبق با استانداردهای کاری انجام داده و در صورت امکان زمینه‌های رشد و تعالی افراد را در ابعاد مختلف به وجود آورد. نیازسنجی آموزشی فعالیتی مهم و حیاتی برای آموزش و بهسازی عملکرد کارکنان است. به منظور کارایی و اثربخشی، همه برنامه‌های آموزشی باید با نیازسنجی آغاز شوند و قبل از این که آموزش واقعی اتفاق بیفتد، برنامه‌ریزان آموزشی باید این موضوع را مشخص نمایند که چه کسی، چه چیزی، در کجا، چرا و چگونه آموزش ببیند؟ با این وصف نیازهای آموزشی اولین گام برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین اثربخشی کارکرد آموزش و بهسازی است. با نگاهی دقیق و الگو گرفتن از مدل رایینز به این نتیجه می‌رسیم که از طریق پاسخ به چهار پرسش زیر به تعیین نیازهای آموزشی می‌توانیم اقدام کنیم. در ابتدا باید اهداف سازمان را بشناسیم. نظام

آموزش عالی به عنوان یک مجموعه سیستمی دارای اهدافی است که در جهت نیل به آنها در حال تکاپو و تلاش است. در بین نظامهای آموزش عالی که کشورهای مختلف دارند، برخی موفق‌تر از سایرین و برخی ناکارآمد هستند. چنانچه بخواهیم نظام آموزش عالی خود را مورد ارزیابی و مقایسه با این نظام در سایر کشورها قرار دهیم، لازم است که ابتدا اهداف آموزش عالی را بشناسیم و بعد به ارزیابی سایر جهات پردازیم. باید برنامه‌ریزان واقف باشند که هدف، قلب برنامه‌ریزی است و در عین حال هدف خود برنامه‌ریزی نیز رسیدن به اهداف است. حال اهداف از لحاظ سلسله مراتب باهم فرق می‌کنند (خراسانی، اباصلت، ۱۳۷۹، ص ۴).

هر سیستم باز اجتماعی برای رسیدن به هدف خود نمی‌تواند از چهار مرحله (مأموریت و رسالتها، کارکردها، وظایف، ابزار و روشها) خارج باشد و سیستم آموزش عالی که یک سیستم باز اجتماعی است، این گونه است. در مرحله بعدی آنچه باید پاسخ داد این است که چه وظایفی به منظور تحقق این هدفها باید به طور کامل انجام شود؟ اهدافی که نقاط مطلوب سازمان را نشان می‌دهند با چه چیزی قابل تحقق- اند؟ و چه وظایفی برای رسیدن به هدف وجود دارد؟ بدون شک همان طوری که کافمن معتقد است اهداف مجموعه‌ای از کارکردها هستند که زیرمجموعه آن نیز وظایف است. تحقق وظایف و کارکردها تحقق اهداف است و در واقع سازمانها برای اهدافشان به وجود می‌آیند. مثلاً دانشگاهها نیز از این قاعده مستثنی نیستند و برای تحقق سه هدف آموزشی که در راستای اشاعه دانش، پژوهش در راستای گسترش دانش و خدمات جهت رفع نیازهای جامعه به وجود می‌آیند. در واقع اهداف سازمانها را به وجود می‌آورند نه سازمانها، اهداف را. سومین مرحله پاسخ به این سوال است که چه رفتارهایی برای متصدی شغل ضروری است تا وظایف مشخص شده آن را کامل کند؟ بدون شک وظایفی که برای افراد در سازمان تعریف شده رفتارهای مکملی را نیز دارد که انجام این رفتارها وظایف را تکمیل خواهد کرد. در مرحله

آخر باید به این سوال پاسخ داد که چه نقایص و کمبودهایی در زمینه دانشها، مهارتها و نگرشها برای انجام وظایف شغلی وجود دارد؟ در مرحله آخر که نقایص و کمبودها مشخص شد در جهت رفع آن نقایص برمی آیم (رخشان، فریدون، ۱۳۶۹، ص ۹۹).

این تحقیق بر آن است تا نیازهای آموزشی عمومی و تخصصی کارکنان را در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور که وظایف مهمی را در راستای تحقق بخشیدن به اهداف دانشگاه پیام نور دارند، به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار دهد تا با نیازهای آموزشی کارکنان در این مرکز بتوان جهت انجام برنامه ریزی آموزشی حساب شده و منطقی تر و برپایی آموزشهای مؤثر و سازنده گامی اساسی در جهت تقویت بنیه علمی و بالا بردن مهارتهای فنی آنان بردارد؛ چرا که لازمه انجام چنین طرحی در مرحله اول وجود افراد آموزش دیده با مهارت کافی و مسلط می باشد.

بیان اهمیت و ضرورت تحقیق

نیروی انسانی متخصص یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می رود. کاملاً بدیهی است که اگر کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات و مهارتهای لازم و مناسب نباشند سازمان را دچار مشکلات عدیده مالی، اداری و غیره خواهند کرد. لذا تأمین به موقع و به جای نیروی انسانی متخصص یک ضرورت محسوب می شود و تأمین چنین ضرورتی هرگز بدون پیروی از اصول و فنون برنامه ریزی نیروی انسانی و در نهایت برنامه ریزی آموزشی امکان پذیر نخواهد بود.

نیازسنجی با شناسایی نیازهای مهم منبایی برای تعیین اهداف و بستر مناسبی برای سازماندهی سایر عناصر حول محور نیازهای اولویت ساخته فراهم می سازد؛ بنابراین کلیه تصمیمات درخصوص تدارک اهداف خاص محتوای آموزشی مناسب و استفاده مؤثر از سایر منابع و امکانات محدود (انسانی، مالی و مادی)

تابعی از اطلاعات نیازسنجی است. از این رو شایسته تامل است، چون در واقع کیفیت این داده ها اثر بخشی دوره های آموزشی و نهایتاً کارکرد آموزشی را تعیین خواهد کرد (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۵۴). نتیجه این که تعیین نیازهای آموزشی نقطه آغاز هر نوع آموزشی است که با توجه به نقش و تاثیری که در اثر بخشی و نیز فراهم آوردن مبنایی برای ارزیابی و تصمیم گیری در زمینه های مختلف آموزشی دارد می توان گفت هیچ وظیفه ای مهمتر از آن در فرایند آموزش و بهسازی وجود ندارد (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۵۵).

دانشگاه پیام نور نیز به عنوان یک سازمانی که کارکنان آن نیاز به دانش، اطلاعات و مهارتهای لازم دارند باید متناسب با پیشرفت علوم و تکنولوژی، اطلاعات خود را به روز نگه دارند و این مهم از طریق برآورد نیازهای آموزشی کارکنان و برگزاری دوره های آموزشی خاص متناسب با پست سازمانی و تخصص افراد قابل دسترس می باشد. متخصصان برنامه ریزی آموزشی معتقدند که اقدام به برگزاری دوره های آموزشی بدون در نظر گرفتن نیازهای واقعی آموزشی چیزی جز هدر دادن وقت و سرمایه نیست. آموزش باید بر اساس قدرت اجرا سنجیده شود. قدرت اجرا تابعی از مهارتها، تواناییها و امکانات افراد است (نجات ثابت، زین العابدین، ۱۳۷۶، ص ۲۸).

دانشگاه پیام نور برای ارتقای کیفیت آموزشی نیازمند برگزاری آموزشهای عمومی و تخصصی کارکنان خود می باشد. پس در نتیجه باید گفت که سنجش نیاز آموزشی مؤثر باعث بهینه شدن اهداف آموزشی، محتوای آموزشی و ارزشیابی عملکرد آموزشی خواهد شد. این تحقیق بر آن است تا نیازهای آموزشی عمومی و تخصصی کارکنان را در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور که وظایف مهمی را در راستای تحقق بخشیدن به اهداف دانشگاه پیام نور را به عهده دارند به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار دهد تا با

نیازهای آموزشی کارکنان در این مرکز بتوان جهت انجام برنامه‌ریزی آموزشی حساب شده و منطقی تر و برپایی آموزشهای مؤثر و سازنده گامی اساسی در جهت تقویت بنیه علمی و بالا بردن مهارت‌های فنی آنان بردارد چرا که لازمه انجام چنین طرحی در مرحله اول وجود افراد آموزش دیده با مهارت کافی و مسلط می باشد.

اهداف پژوهش

هدف کلی

- هدف کلی این پژوهش مشخص کردن نیازهای آموزشی کارکنان اداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران به منظور طراحی مناسب برنامه آموزشی برای آنها می باشد.

اهداف جزئی

- مشخص کردن دانشها و مهارت‌های مورد نیاز کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران جهت انجام وظایف خود.
- مشخص کردن وضعیت عملکرد موجود کارکنان از نظر داشتن دانش و مهارت‌های مورد لزوم.
- مشخص کردن کمبود دانش، مهارت و نگرش‌های مورد لزوم کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران، جهت رفع این کمبودها از طریق آموزش.
- اولویت بندی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران.
- طراحی نمونه ای از نظام آموزشی مناسب برای کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران.

سوالهای پژوهش:

- ۱- کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور به چه دانش و مهارتهایی نیاز دارند تا وظایف خود را به بهترین نحو در جهت رسیدن به هدفهای سازمان انجام دهند؟
- ۲- عملکرد موجود کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور از نظر داشتن دانش و مهارتهای لازم در چه سطحی می باشد؟
- ۳- نیازهای آموزشی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران کدامند؟
- ۴- اولویت نیازهای آموزشی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور استان تهران کدامند؟
- ۵- با توجه به اولویت بندی نیازهای آموزشی، یک نمونه از نظام آموزشی مناسب برای کارکنان کدام است؟

تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح:

تعاریف نظری:

آموزش کارکنان: آموزش کارکنان عبارت است از بالا بردن سطح دانش و تخصص آنان به نحوی که بتوانند وظایف شغلی خود را به نحو مطلوب انجام دهند و برای قبول مسئولیتهای بیشتر و فهمیم تر آماده شوند.

نیاز آموزشی^۱: نیاز آموزشی به نیازهایی اطلاق می شود که از طریق آموزش قابل رفع است. این گونه نیازهها تنها در حوزههای دانشی، مهارتی و نگرشی مطرح می شوند. رفع نیازهای آموزشی در این حوزهها به

^۱ . Educational need

ترتیبی که ذکر شده است به طور صعودی مشکل تر و پیچیده تر می شود (عباس زادگان، محمد، ۱۳۷۹، ص ۵۸).

نیازسنجی^۱: نیازسنجی فرایند جمع آوری و تحلیل اطلاعات است که منجر به شناسایی نیازهای افراد، گروهها، مؤسسات و جوامع می گردد. نیازسنجی به یک فرایند یا جریان اشاره دارد که نتیجه آن عبارت است از مجموعه ای از نیازها که بر اساس اولویت تنظیم شده اند و باید برای کاهش و یا برطرف کردن آن اقدامات اساسی صورت پذیرد.

طراحی آموزشی: به شناسایی، رشد و توسعه و اعمال روشهای خاص آموزشی برای دستیابی به اهداف مشخص آموزشی (دانش ها، مهارتها و عواطف) برای یک محتوای خاص اطلاق می شود (فردانش، ۱۳۷۴، ص ۹).

دانش^۲: دانش به معنی پیکره شناختی لازم برای انجام کار می باشد. دانش اگر به کار گرفته شود عملکرد شغلی مناسب را ممکن می سازد. اما صرف داشتن دانش، استفاده از آن را تضمین نمی کند (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۰۱)..

مهارت^۳: به قابلیت انجام عملیات شغلی به آسانی و با دقت اشاره دارد. مهارت غالباً در حوزه فعالیتها، روانی و حرکتی قرار می گیرد. تعیین آن بر استاندارد عملکردی که معمولاً برای عملیات شغلی اثربخش لازم است دلالت دارد (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۰۱).

^۱ . Need assessment

^۲ . Knowledge

^۳ . Skill