

به نام خدا

۲۰۳۲۵۸۴

مدل های آموزش الکترونیکی، نگاهی بر آموزش ضمن خدمت الکترونیکی (با ارائه مدل پیشنهادی)

نگارنده:

ندا فتح اللهی

حسین مهدی زاده

انتشارات روان

۱۳۹۸

سرشناسه	: فتح‌اللهی، ندا، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	: مدل‌های آموزش الکترونیکی، نگاهی بر آموزش ضمن خدمت الکترونیکی (با ارایه مدل پیشنهادی) / نگارنده ندا فتح‌اللهی، حسین مهدی‌زاده.
مشخصات نشر	: تهران: اروانه، ۱۳۹۸.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۱۴۱-۶-۸
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: آموزش حین خدمت -- ایران -- آموزش به کمک کامپیوتر
موضوع	: Iran -- Computer-assisted instruction -- Employees -- Training of
موضوع	: آموزش به کمک کامپیوتر
موضوع	: Computer-assisted instruction
موضوع	: آموزش بر پایه وب
موضوع	: آموزش حین خدمت -- داده‌پردازی
موضوع	: Employees -- Training of -- Data processing
موضوع	: آموزش حین خدمت -- آموزش به کمک کامپیوتر
موضوع	: Computer-assisted instruction -- Employees -- Training of
موضوع	: اینترنت و آموزش پرورش
موضوع	: Internet in education
شناسه افزوده	: مهدی‌زاده، حسن، ۱۳۴۸ - فردین - رده بندی کنگره: ۵۵۴۹/۵HF / آف ۲ ۱۳۹۸
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳۱۲۴۰۹۵۵ شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۸۰۷۸۷



▪ مدل‌های آموزش الکترونیکی، نگاهی بر آموزش ضمن خدمت الکترونیکی (با ارائه مدل پیشنهادی)

▪ مؤلفین: ندا فتح‌اللهی، حسین مهدی‌زاده

▪ ناشر: اروانه با همکاری آکادمی سنجش

▪ چاپ و صحافی: چاپ حیدری

▪ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

▪ نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۸

▪ تماس با انتشارات: ۵۵۴۳۰۶۲۰

▪ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۱۴۱-۶-۸

▪ قیمت: ۳۶۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۲
بخش اول: آمادگی الکترونیکی، آمادگی آموزش الکترونیکی و مدل های ارزیابی.....	۱۴
۱- تعاریف آمادگی الکترونیکی.....	۱۴
۲- اهداف مطالعات آمادگی الکترونیکی.....	۱۷
۳- اهمیت سنجش آمادگی الکترونیکی.....	۱۸
۴- مدل ها و ابزارهای سنجش آمادگی الکترونیکی.....	۱۹
۴-۱- مدل های ملی آمادگی الکترونیکی ارائه شده توسط مؤسسات و وره های	۲۲
۴-۲- مدل های ملی ارائه شده توسط سازمان های بین المللی.....	۲۵
۴-۳- مدل های آمادگی الکترونیکی در سطح صنعت یا سازمانی.....	۲۶
۴-۴- مدل های آمادگی الکترونیکی بر مبنای تجربه کشورهای مختلف.....	۲۸
۴-۵- نقاط ضعف روش های سنجش آمادگی الکترونیکی.....	۲۸
۴-۶- سیر تاریخی روش های ارزیابی آمادگی الکترونیکی.....	۳۰
۵- مدل های آمادگی برای یادگیری الکترونیکی و آموزش الکترونیکی.....	۳۱

- ۱-۵- ارزیابی آمادگی یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها (راجرز) ۳۲
- ۲-۵- چهارچوبی برای اندازه‌گیری ملی یادگیری الکترونیکی (ویتسا) ۳۳
- ۳-۵- مدل ارزیابی سازمان‌ها برای یادگیری الکترونیک (چنیک) ۳۴
- ۴-۵- عوامل مؤثر بر موفقیت یادگیری الکترونیکی سازمان‌ها (پاپ) ۳۵
- ۶-۵- مدل ارزیابی آمادگی یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها (روزنبرگ) ۳۵
- ۷-۵- استراتژی تنمین کیفیت یادگیری الکترونیکی در موسسات آموزشی (الیور) ۳۶
- ۸-۵- عوامل مهم در موفقیت یادگیری الکترونیکی (سونگ و همکاران) ۳۶
- ۹-۵- عوامل کلیدی موفقیت سازمان در یادگیری الکترونیک (اندرسون) ۳۶
- ۱۰-۵- شرایط پیاده‌سازی موفق یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها (براد بنت) ۳۷
- ۱۱-۵- مدل هانی ۳۷
- ۱۳-۵- مدل آمادگی یادگیری الکترونیکی و ابواب اطلاعات اکنومیسست ۳۸
- ۱۴-۵- مدل چاوکری و همکاران ۳۸
- ۱۵-۵- مدل پذیرش یادگیری الکترونیکی در سازه (روتیس - پولی مناکو) ۳۸
- ۱۶-۵- شاخص‌های آمادگی الکترونیکی در سازمان‌ها (بیلسون) ۳۹
- ۱۸-۵- ارزیابی آمادگی الکترونیکی در شرکت‌ها (آیدین و تاسکر) ۴۰
- ۱۹-۵- ارزیابی سازمان‌ها برای پیاده‌سازی یادگیری الکترونیکی (کاپ) ۴۱
- ۲۰-۵- عوامل موفقیت یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها (سلیم) ۴۱
- ۲۱-۵- عوامل مؤثر بر کیفیت یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها (فریزن) ۴۲
- ۲۲-۵- مدل کارلوس ماچادو ۴۲
- ۲۳-۵- مدل یاسل (۲۰۰۶) ۴۳
- ۲۴-۵- مدل آمادگی آموزش الکترونیکی شررس، سامور و الرس ۴۳

۲۵-۵- مدل آمادگی آموزش الکترونیکی یانگ هونگ، چن و لی	۴۳
۲۶-۵- مدل سای کاریس	۴۴
۲۷-۵- مدل ارزیابی آمادگی یادگیری الکترونیکی در دانشگاه‌های ایران	۴۴
۲۸-۵- مدل آمادگی پیاده‌سازی یادگیری الکترونیکی در سازمان‌های ایرانی	۴۵
۲۹-۵- عوامل کلیدی موفقیت استقرار یادگیری الکترونیکی در مؤسسات آموزشی	۴۵
۳۰-۵- جمع‌بندی مدل‌های آموزش و یادگیری الکترونیکی	۴۶
بخش دوم: آموزش ضمن خدمت و آموزش الکترونیکی ضمن خدمت	۵۱
۱- اصول آموزش کارکنان و مفهوم توسعه منابع انسانی	۵۱
۲- آموزش ضمن خدمت	۵۴
۲-۱- تعریف آموزش ضمن خدمت	۵۴
۲-۲- اهمیت و ضرورت مفهوم آموزش ضمن خدمت	۵۵
۲-۳- اهداف آموزش‌های ضمن خدمت	۵۷
۲-۴- مزایای آموزش ضمن خدمت	۵۸
۲-۵- ساختار و مراحل پیاده‌سازی آموزش ضمن خدمت	۵۸
۲-۶- روش‌های آموزش ضمن خدمت	۵۹
۲-۷- آموزش ضمن خدمت در ایران	۶۰
۳- آموزش الکترونیکی	۶۲
۳-۱- مفاهیم آموزش مجازی و آموزش الکترونیک	۶۳
۳-۲- تاریخچه آموزش مجازی و الکترونیکی	۶۵
۳-۳- مزیت‌های آموزش الکترونیکی	۶۷
۳-۴- محدودیت‌های آموزش الکترونیکی	۶۸

- ۳-۵- انواع آموزش‌های الکترونیکی ۶۸
- ۳-۶- مولفه‌های مهم در آموزش مجازی ۷۱
- ۳-۷- اهمیت ارزیابی آمادگی الکترونیکی برای استقرار آموزش الکترونیکی ۷۴
- ۴- آموزش الکترونیکی ضمن خدمت ۷۴
- ۴-۱- مطالعات خارجی ۷۸
- ۴-۲- مطالعات داخلی ۸۲
- ۵- مدل پیشنهادی ارزیابی آمادگی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت الکترونیکی در سازمان‌های دولتی ایران ۹۰
- ۵-۱- تعریف شاخص‌های ارزیابی مدل پیشنهادی ۹۲
- فهرست مأخذ: ۱۰۰

سخن‌پیش

از دیدگاه صاحب‌نظران امروزه نیروی انسانی در سازمان‌ها از اهمیت بیشتری نسبت به سایر مؤلفه‌های سازمانی برخوردارند، اهمیت این مؤلفه تا حدی است که برخی صاحب‌نظران بر این عقیده هستند که آنچه در نهایت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه و یا دیگر منابع مادی آن سازمان. از سوی دیگر پیشرفت‌های حوزه تکنولوژی تغییرات هر روزه‌ای را در شیوه‌های کار و انجام امور موجب شده است و تغییر چندباره فعال است خرفه‌ای در طول عمر کاری روزبه‌روز عادی‌تر می‌شود. این تحول و دگرگونی به حدی است که در هر ۵ سال، نیمی از اطلاعات بشری منسوخ گردیده و اطلاعات و دانش جدید به سرعت گریز می‌گردد. نرخ بالای تغییرات فناوری و به دنبال آن شیوه‌های انجام امور، ارتقا سطح مهارت و شایستگی‌های کارکنان را اجتناب‌ناپذیر نموده است و سازمانی که نتواند مهارت‌ها و دانش کارکنان را توسعه دهد و از آن به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست خود را در دنیای پرشتاب از رقابت امروزی حفظ کند. بدین جهت به منظور تجهیز نیروهای انسانی سازمان و بهسازی و بهره‌گیری هر چه مؤثرتر از این نیروها، بی‌شک آموزش یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود امور سازمان بشمار می‌رود در زمینه آموزش نیروی انسانی در سازمان‌ها چندین نوع نظام آموزشی وجود دارد که یکی از آن‌ها نظام آموزش ضمن خدمت است. از نظر جان. اف. می. آموزش ضمن خدمت به معنای بهبود نظام‌دار و مداوم مستخدمین از نظر دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی است که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک می‌نماید.

شکی نیست که سیستم آموزشی سنتی نمی‌تواند نیازهای جامعه اطلاعاتی امروز را پاسخ گوید و لازم است که این نظام مستهلک در درون پیکربندی خود دچار دگرذیسی شود و فرآیند انطباق‌پذیری در راستای نیازهای جوامع امروز را شاهد باشد. به عبارتی دیگر، ضرورت امر آموزش کارکنان از یک‌سو و ضرورت حضور کارکنان در محل کار به دلیل پاسخگویی به ارباب‌رجوع از سوی دیگر، استفاده از روش‌های آموزشی که از نظر زمان و مکان انعطاف‌پذیر باشند را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. در این راستا فناوری‌های نوین اطلاعات، ارتباطات در حوزه آموزش این امکان را در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا بر مشکلات و معایب نظام آموزش سنتی فائق آمده و با استفاده از شیوه‌های نوین آموزش ضمن خدمت در راستای تحقق اهداف سازمان گام بردارند. اما شایسته است قبل از هر اقدامی یک برنامه‌ریزی صحیح و منجمد در زمینه آموزش‌های ضمن خدمت و آموزش الکترونیکی در سازمان صورت گیرد. به‌رینه برای بهره‌گیری از قابلیت‌های فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف آن اعم از نیازسنجی، اجرا، تهیه محتوا و ارزیابی آن، تدابیری اندیشیده شود. در حال حاضر در برگزاری آموزش‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات بیش‌ترین تمرکز بر چگونگی اجرای آن می‌باشد، درحالی‌که عدم امکان‌سنجی صحیح در خصوص چگونگی برگزاری دوره‌های آموزشی و ارزیابی میزان آمادگی سازمان برای استقرار این نوع نظام می‌تواند منجر به شکست یا ناموفق بودن آن و یا صرف هزینه‌های ه‌گفت بدون نتیجه شود، لذا ارزیابی میزان آمادگی سازمان‌ها و کارکنان و ساختار دوره‌ها قبل از اجراء این که یک دوره تا چه حد می‌تواند مبتنی بر فناوری اطلاعات باشد و از چه امکاناتی باید برای برگزاری آن استفاده نمود؛ از نکات بسیار اساسی و مهمی است که باید مورد توجه قرار گیرد. در این راستا مفهوم مطالعات ارزیابی آمادگی الکترونیکی^۱ از سال ۱۹۹۸ توسط صاحب‌نظران مطرح و مدل‌ها و ابزارهای مختلفی باهدف سنجش قابلیت‌های سازمانی در راستای بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیشنهاد شده است. از وظایف جدید مدیریت منابع انسانی

می‌توان به آموزش الکترونیک^۱ و فراهم نمودن آمادگی لازم جهت پیاده‌سازی آن جهت تعامل با تحول فناوری اطلاعات در دنیای معاصر اشاره نمود. تحقیقات نشان داده است که با گذشت پنج سال، بیش از ۶۰ درصد آموزش‌های کارکنان، کار آیی خود را از دست می‌دهند و نیاز به تجدید دوره احساس می‌شود (کری و ایزاکسون^۲، ۱۹۹۶). چنانچه مدیریت سازمان حاضر به پرداخت هزینه‌های آموزش و به‌روزرسانی مداوم کارکنان خود نباشد، محکوم به شکست در دنیای متغیر کنونی است. ضمن اینکه در محیط پرتلاطم عصر حاضر افزایش هزینه‌های شخصی و سرعت روزافزون نرخ سواد فناوری اطلاعات^۳ کارکنان، شرایط را برای حرکت سازمان‌ها به سمت انقلاب آموزشی از طریق دنیای مجازی و به عبارتی، تربیت کارکنان در سازمان‌ها را طایفه یادگیری الکترونیکی فراهم آورده است (مصدق، خرازی و بازرگان، ۱۳۸۸). بنابراین، به‌ترتیب اولمان‌های دولتی و خصوصی به سمت بسترسازی و پیاده‌سازی برنامه‌های آموزش الکترونیک منابع انسانی خود گرایش پیدا کرده‌اند. در این راستا دستیابی به آمادگی لازم به منظور حرکت به سمت نظام یادگیری الکترونیکی و بهبود ظرفیت سازمان در به‌کارگیری تجربه و مهارت کارکنان به عنوان دانش ضمنی، ضرورت دارد. اهمیت آموزش و بهسازی کارکنان تا آن‌جا است که مطابق استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ بایستی روش‌های اجرایی برای مدیریت تحصیلات، آموزش و شایستگی کارکنان تعیین و مدون شده، به اجرا درآمده و نگهداری شود تا بدین وسیله توسعه ناممندی در شایستگی افراد ایجاد شود. سازمان باید نیازهای آموزشی را شناسایی نموده، امکانات آموزشی را فراهم آورده و اثربخشی آن را ارزیابی نماید، این امر تضمین می‌کند که کلیه فعالیت‌های تأثیرگذار بر کیفیت محصول و خدمات، توسط افراد شایسته انجام می‌شود (قلیچ لی، ۱۳۸۶). از این رو هر سازمان بایستی زمینه رشد و توسعه دانش کارکنان خویش را فراهم کرده و بسترهای مناسبی را در این زمینه ایجاد کند؛ این کار در ابتدا با برگزاری کلاس‌ها و جلسات توجیهی

1. E-learning

2. Kerry & Isakson

3. Information Technology

جهت آشنایی با فرایندهای کاری سازمان برای کارکنان تازه استخدام آغاز می‌شود و در طول خدمت نیز با برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی و کلاس‌های آموزشی، دانش و اطلاعات کارکنان روزآمد می‌شود تا آن‌ها بتوانند با ترکیب اطلاعات و تجربیات کاری، دانش و توانمندی‌های خود را ارتقاء دهند. با توجه به اهمیت امر آموزش و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها و شتاب فزاینده تغییرات تکنولوژی در ایجاد تغییر و تحول در شیوه‌های آموزشی، در این کتاب به مطالعه پیرامون آموزش ضمن خدمت کارکنان خصوصاً آموزش الکترونیک پرداخته است.