

به نام خدا

# نگرش معلمان نسبت به آموزش های ضمن خدمت از راه دور

مولفان :

خالد حاجی حسینی

لیلا ساربانى

ثریا ساربانى

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۲)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

[chaponashr.ir](http://chaponashr.ir)

سرشناسه: حاجی حسینی، خالد، ۱۳۷۳-  
عنوان و نام پدیدآور: نگرش معلمان نسبت به آموزش‌های ضمن خدمت از راه دور/ مولفان خالد  
حاجی حسینی، لیال ساربان‌ی، ثریا ساربان‌ی.  
مشخصات نشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۲.  
مشخصات ظاهری: ۱۵۰ص: جدول.  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۶۰۳-۸-۱  
وضعیت فهرست نویسی: فیپا  
موضوع: معلمان -- ایران -- آموزش حین خدمت -- نمونه پژوهی  
Teachers -- Iran -- In-service training -- Case studies  
معلمان -- ایران -- آموزش حین خدمت -- ارزشیابی  
Teachers -- In-service training -- Iran -- Evaluation  
آموزش از راه دور -- ایران -- نمونه پژوهی  
Distance education -- Iran -- Case studies  
شناسه افزوده: ساربان‌ی، لیلا، ۱۳۷۶-  
شناسه افزوده: ساربان‌ی، ثریا، ۱۳۷۸-  
رده بندی کنگره: LB۱۷۳۱  
رده بندی دیویی: ۳۷۱/۱۰۰۹۵۵  
شماره کتابشناسی ملی: ۹۴۸۷۷۰۵  
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام کتاب: نگرش معلمان نسبت به آموزش‌های ضمن خدمت از راه دور  
مولفان: خالد حاجی حسینی - لیلا ساربان‌ی - ثریا ساربان‌ی  
ناشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)  
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر  
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد  
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۲  
چاپ: زبرجد  
قیمت: ۱۳۵۰۰۰ تومان  
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان:  
<https://chaponashr.ir/ketabresan>  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۶۰۳-۸-۱  
تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵  
[www.chaponashr.ir](http://www.chaponashr.ir)



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	چکیده.....
۷	۱-۱ مقدمه.....
۱۵	بخش اول : آموزش ضمن خدمت.....
۳۳	بخش دوم : آموزش از راه دور.....
۳۴	آموزش باز.....
۳۵	آموزش مکاتبه ای.....
۳۶	آموزش الکترونیکی.....
۳۶	آموزش الکترونیک:.....
۳۷	آموزش مجازی.....
۵۱	بخش سوم : آموزش معلمان از راه دور.....
۵۲	۱-آموزش از راه دور برای کسب صلاحیت.....
۵۳	۲-نقش آموزش از راه دور در پیشرفت حرفه ای مستمر.....
۵۴	۳-اصلاح برنامه های آموزشی با استفاده از آموزش از راه دور.....
۵۵	۴-آموزش از راه دور برای ارتقای شغلی معلمان.....
۵۸	۱. مواد چاپی.....
۵۹	۲.رایو.....
۶۰	۳- رادیوی تعاملی.....
۶۱	۴-نوار کاست صوتی.....

۶۲.....	۵- لوح فشرده .....
۶۲.....	۶.تلویزیون .....
۶۳.....	۷-کنفرانس ویدئویی .....
۶۴.....	۷- رایانه .....
۷۲.....	نگرش ظهور کننده .....
۷۲.....	نگرش کاربردی .....
۷۲.....	نگرش ترکیبی .....
۷۳.....	نگرش تحولی .....
۷۵ .....	بخش چهارم : آموزش مجازی.....
۱۳۵.....	منابع.....
۱۴۱.....	مقالات :.....
۱۴۳.....	پایان نامه ها :.....
۱۴۵.....	نمونه پرسش نامه.....

## چکیده

با توجه به قابلیت های آموزش از راه دور، مطالعه دیدگاه های معلمان در رابطه با این شیوه ی آموزشی، می تواند به ایجاد تغییرات مطلوب در زمینه ی آموزش ضمن خدمت معلمان کمک مؤثری کند. لذا کتاب حاضر با هدف مطالعه نگرش معلمان در مورد آموزش های ضمن خدمت از دور، و به روش توصیفی پیمایشی انجام گرفت.

دنیای امروز رو به تحول سریع می باشد. علم و تکنولوژی رو به پیشرفت است و امروز آنها با دیروزشان کلی تفاوت دارد. نمی توان براساس توانایی های سال گذشته و یا همین دیروز با مشکلات روبرو شد و بر آنها فائق آمد. ادارات، صنایع، بخش های آموزشی دنیای امروزی برای اینکه از قافله پیشرفت عقب نمانند و بتوانند حرفی برای گفتن داشته باشند، درمیدان رقابت باید خود را به روز نگهدارند. آموزش مداوم کارمندان، یکی از راه های به روزنگهداشته شدن می باشد و برای انجام آن راههای مختلفی در دنیا تجربه می شود. بخش آموزش و پرورش هرکشور از بخش های حساس آن درراه توسعه و پیشرفت است. در یک جامعه اگر معلمان، مربیان، استادان نتوانند خود و توان علمی اشان را با دانش روبه پیشرفت روزتطبیق دهند و از قافله علم و دانش عقب بمانند و نتوانند نیازهای علمی دانش آموز و دانشجو را پاسخگو باشند، نباید امیدی به ترقی و پیشرفت آن کشور داشت؛ چراکه علم و دانش منتظرکسی نمی ماند و مسیرخودش را ادامه می دهد و این دیگران هستند که باید خود را دراین مسیر قرار بدهند و از آن استفاده کنند و یا برمحتوای آن بیافزایند. همانطور که ذکرشد برای رسیدن به این هدف و هماهنگی با علم و صنعت روز راه های مختلفی وجود دارد و هرکشوری شیوه ای خاص خود را برگزیده است به همین دلیل درهر سازمانی بخشی به نام آموزش ضمن خدمت

وجود دارد که درحقیقت وظیفه اش همان به روز کردن نیازهای کادرهای مختلف سازمان می باشد و برای تشویق افراد برای استفاده از این دوره ها امتیازاتی در نظر گرفته می شود.

آموزش و پرورش زمانی می تواند ادعا کند که جامعه را برای حل مشکلات ، هماهنگی با تغییرات و پیروزی در عرصه ی رقابت ها قدرتمند سازد که از معلمانی دانا، توانا و بهره مند از آخرین پیشرفت های علوم و فنون روز برای تحقق انتظارات یک نظام آموزشی پویا، کارآمد و اثربخش برخوردار باشد.

نیازمندی جامعه به دانش آموزان با سواد تر و ماهر تر برای افزایش سطح بهره وری و توانایی رقابت با دیگر کشورها، باعث می شود که تصمیم گیران جامعه به دنبال معلمان ماهر تر باشند تا با افزایش کارآیی آنان، به اهداف خود برسند. این خواست در سایه آموزش معلمان قابل تحقق است. پس بایستی دوره های آموزشی ضمن خدمت به طور مستمر، مبتنی بر نیاز امروز و فردای جامعه و همراه با پیشرفت های علمی و فنی جهان باشد .

## کلید واژه ها

آموزش ضمن خدمت / آموزش از دور / آموزش ضمن خدمت از دور معلمان / آموزش مجازی

## ۱-۱ مقدمه

از میان روش های متعدد آموزش از راه دور، آموزش الکترونیکی، به عنوان روش بهتر معرفی می شود. این گونه آموزش به دلیل پیشرفت سریع و چشمگیر رایانه ها و شبکه های ارتباطی می تواند راهگشای بسیاری از معضلات آموزشی محسوب شود. از این رو آموزش الکترونیکی یک راه حل نسبتاً جدی برای چالش های حال و آینده نظام های آموزشی است.

فناوری ارتباطات و اطلاعات در مدت زمان کوتاهی که از پیدایش آن می گذرد توانسته است تغییرات فراوانی را در نحوه زندگی بشر به وجود آورد. یکی از بسترهایی که سهم عمده ای از این تغییرات را به خود اختصاص داده است آموزش است. آموزش های مبتنی بر فناوری نوین اینترنت، با تغییرات بنیادینی که در مفاهیم آموزش سنتی ایجاد کرده است، توانسته است بسیاری از ناکارآمدی های نظام های سنتی آموزشی را رفع کرده و دگرگونی های اساسی را در شیوه ی ارائه آموزش به وجود آورد. محور تغییرات ایجاد شده، حذف محدودیت های زمان، مکان و منابع آموزشی است. این امر سبب تغییر روش ها و رویکردها در امر آموزش شده است. فناوری اطلاعات، امکانات زیادی را در اختیار افراد قرار می دهد. با استفاده از آن در آموزش، می توان به روش های نوین و کارآمدی از آموزش دست یافت. استفاده از چنین سامانه هایی که از امکانات دنیای مجازی برخوردار است، می تواند سبب افزایش بهره وری آموزش، انعطاف پذیری در زمان و مکان، کاهش ترافیک و آلودگی ناشی از رفت و آمد در شهرهای بزرگ شوند.

سازمان آموزش و پرورش به حق از بزرگترین و پیچیده ترین سازمان های اجتماعی در هر کشور محسوب می شود. این سازمان از دیر باز نقشی سازنده و اساسی در بقا و مداومت فرهنگ و تمدن بشری داشته و امروز نیز سنگ زیرین توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی هر جامعه است (جهانیان، ۱۳۸۰: ۸۷). بدیهی است که این توسعه باید به دست انسانها صورت گیرد و لذا افرادی که قرار است این امر را محقق سازند، باید خود توسعه یافته و به روز باشند. برای اینکه نیروهای انسانی شاغل در سازمان ها به روز باشند باید به صورت مداوم آموزش ببینند. آموزش کارکنان از مهمترین عوامل بهبود نظام و فعالیت های هر سازمانی می باشد. از آنجا که آموزش ضمن خدمت کارکنان نقش اساسی در کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه کارآیی بیشتر سازمان دارد بجا ست نگاهی جدی بر آن داشته و با بررسی کمبود ها و بحران های حاکم بر نظام آموزش ضمن خدمت کشور، گامی در جهت هر چه بهتر شدن کیفیت آموزشی کارکنان برداشته شود و از این طریق با بالابردن سطح علمی افراد جامعه، توسعه همه جانبه کشور را باعث گردد (فتحی و اجارگاه، ۱۳۷۶: ۴۲).

آموزش ضمن خدمت معلمان عنصری بسیار مهم و کلیدی برای اجرای برنامه های نظام آموزشی کشور است که در پی تحقق اهدافی مانند: بالابردن سطح دانش و مهارت شغلی، ایجاد تخصص های لازم متناسب با رشته آموزشی، بهبود روش های تدریس، ایجاد روحیه مطالعه و کتابگری و نوآوری، به روز درآوردن دانش و اطلاعات، ایجاد فرصت ها، زمینه های مناسب رشد جهت ارتقای شغلی و ایجاد زمینه ی لازم برای انطباق پذیری کارکنان متناسب با تغییرات می باشد تا بتوان به فواید آموزش های شغلی دسترسی پیدا کرد.

آموزش ضمن خدمت مجازی برای کارکنان از آن جهت دارای اهمیت است که غالباً در سازمان های مختلف، کارکنان برای شرکت در آموزش های گوناگون ناگزیر از ترک محل خدمت خود می باشند و این امر مشکلات جدی را برای انجام امور و وظایف سازمانی بوجود می آورد. علاوه بر این، امکانات آموزشی موجود برای تحت پوشش قرار

دادن تمام کارکنان کافی نیست و تنگناهای مالی و اداری و کالبدی به شدت آموزش ضمن خدمت کارکنان و توسعه و گسترش آن را تحت الشعاع قرار می دهد (فتحی واجارگاه، ۱۳۷۶ : ۸۲).

از آنجا که گرایش به سوی نظام آموزشی مجازی امری ضروری است، تأخیر در شناخت و اجرای آن می توند خسارت جبران ناپذیری داشته باشد. این امر در نظام آموزش ضمن خدمت که "بخشی از آموزش مداوم کارکنان را از زمان ورود به سازمان تا هنگام باز نشستگی بر عهده دارد و باعث به هنگام ساختن دانش، توانش و نگرش آنها می گردد" محسوس تر است (همان منبع : ۴۶).

اکنون بیش از هر زمان دیگر روشن شده است که یادگیری از راه دور مهم ترین عنصر در نظام های آموزشی و پرورشی آینده خواهند بود. اهمیت تلاش ها برای همکاری جهانی و بین المللی برای افزایش همکاری و برگزاری کلاس درس جهانی با بکار گرفتن شبکه ارتباطی جهانی غیرقابل تردید است. یادگیری از راه دور در حدود یک صد سال است که در کشورهای توسعه یافته وجود دارد، اما در کشورهای توسعه نیافته این سابقه چندان نیست. در کشورهای توسعه نیافته پرجمعیت جهان یادگیری از راه دور فرصت های بسیار مهمی برای آموزش و پرورش فراهم می کند. نبودن زیرساخت و شایستگی حرفه ای مانع پیشرفت در یادگیری از راه دور می شود.

با این همه، این شکل از ارائه خدمات آموزشی پایدار مانده و بسیاری از کشورها به یادگیری از راه دور به مثابه ی استراتژی اصلی برای توسعه دسترسی، افزایش کیفیت، و هزینه و بهره‌وری مطمئن برای آموزش بدان می نگرند (یونسکو، ۲۰۰۲ : ۱۰ و ۹).

اقدام به آموزش از راه دور در عصری که از بساطت پیشین خارج و با پیچیدگی های زیادی در روابط بین فردی و بین سازمانی روبرو شده است و از سویی نیاز انسان به آموختن بیشتر شده است، قبل از هر چیز احترام به انسانیت و کمال جویی او برخاسته از محوریت انسان در تمدن سازی است ( صوفیان، ۱۳۸۳ : ۴).

ورود به جهان دانایی محور و نیاز روزافزون بشر به آموزش، نیاز به " آموختن مستقل، در طول زندگی را افزایش داده است. آموزش های نیمه حضوری و غیر حضوری نه تنها مکمل آموزش های حضوری می باشند، بلکه فرصت بی بدیلی را برای روزآمد نمودن محتوا و انعطاف بخشی به روش های یادگیری و یاددهی به ارمغان می آورد (الحسینی، ۱۳۸۴: ۵).

پاسخ گویی به تقاضای روز افزون دانش افزایی، افزایش تقاضا به منظور دسترسی برابر و آزاد در سراسر کشور، استفاده بهینه از رسانه های اطلاعاتی و ارتباطی، و از بین بردن محدودیت های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که مانع از ادامه تحصیل می گردد ضرورت استفاده از شیوه های نوین را ایجاب می نماید.

آموزش از راه دور در راستای پیشرفت خود با بهره گیری از فناوری اطلاعاتی و آموزشی در قالب شبکه جهانی اینترنت و قابلیت وب جهان گستر به حدی از تکامل رسیده که کلاس های اینترنتی و دانشگاه های مجازی به عنوان جایگزین های مناسب برای کلاس های عادی مدارس و دانشگاه های سنتی در نظر گرفته شده است و روز به روز ضرورت خود را اثبات می نماید. بنابراین لزوم پرداختن به این مسئله و زمینه یابی و مطالعه نگرش آن بیش از پیش احساس می شود.

از این رو این کتاب با مطالعه نگرش معلمان نسبت به آموزش های ضمن خدمت از راه دور بر آن است که در توسعه فرهنگ آموزش از دور و راه گشای استفاده از این شیوه های نوین در آموزش ضمن خدمت و کاهش محدودیت های زمانی و مکانی این نوع آموزش باشد.

ضرورت و نیاز به آموزش های ضمن خدمت برای معلمان در اکثر کتابات ثابت شده است. با وجود این برخی از کتابات، حاکی از عدم اثر بخشی اینگونه آموزش ها می باشند. آموزش های ضمن خدمت به دلیل داشتن هزینه های بالا، اتلاف وقت ادارات

و معلمان، ناکارآمدی روش های آموزش، عدم تناسب محتوای دوره با نیازهای معلمان، به روز نبودن، مناسب نبودن زمان و مکان آموزش ها و اجبار به ترک محل خدمت، ممکن است اثر بخشی لازم را نداشته باشند.

با گسترش فزاینده علوم و فنون و لزوم تغییرات سریع در برنامه های درسی مدارس در عصر کنونی، روزآمدی معلمان یکی از دغدغه های اصلی نظام تعلیم و تربیت به شمار می رود. از آنجا که رویکردهای سنتی قادر به برآورده ساختن تمامی نیازهای آموزشی معلمان نیست، بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات می تواند بسیاری از موانع و مشکلات شیوه ی سنتی آموزش معلمان از جمله کاهش ساعات حضور معلمان در مدرسه و اختلال در برنامه کار مدارس، همگام نبودن آموزش با تغییرات کتب درسی، محدودیت های زمانی و مکانی و غیره را برطرف و راه را برای پیدایش شیوه های نوین آموزش معلمان هموار نماید .

در این رابطه می توان با فراهم آوردن امکانات، تجهیزات و زیر ساخت های مورد نیاز، دوره های آموزش از راه دور یا مجازی مبتنی بر شبکه را برقرار نمود تا معلمان در هر زمان و مکان به برنامه های آموزشی دسترسی داشته باشند، اطلاعات مورد نیاز به طور سریع و به موقع و همگام با تغییرات در اختیار معلمان قرار گرفته و فرصت های سازمان یافته به منظور بازآموزی، ارتقاء و کسب دانش و مهارت های جدید و به روز برای آنان فراهم آید. این کار می تواند زمینه ی پرورش حرفه ای مستمر معلمان را مهیا سازد.

با توجه به مشکلات وضعیت موجود مانند کمبود فضا و امکانات آموزشی، پایین بودن کیفیت آموزش، عدم دسترسی به امکانات آموزشی یکسان برای همه کارکنان و همچنین با توجه به اینکه توسعه کمی و کیفی علوم و تکنولوژی همراه با نیازهای آموزشی گوناگون، مستلزم پافراتر نهادن از مرزهای آموزش های سنتی است، عدم پاسخ گویی به این نیازها، منجر به کاهش توسعه اقتصادی - فرهنگی کشور شده و مشکلات عدیده ای را برای کشور در پی خواهد داشت (زمانی و مقدسی، ۱۳۷۷: ۱۷۱).

بنابر این ضروری است که کتابت جدی در این زمینه آغاز گردد و با استقرار یک نظام مفید آموزش از راه دور بتوانیم با سرعت، دقت و کیفیت بهتری آموزش مداوم معلمان را در کشور پیش ببریم.

استفاده از آموزش های ضمن خدمت از دور موجب افزایش کیفیت آموزشی، اطلاع رسانی دقیق و منطبق بر علوم روز، ارائه خدمات آموزشی به افرادی که به علت مسافت زیاد و یا مشغله های مختلف امکان حضور در کلاس را ندارند، و ایجاد فرصت های آموزشی مادام العمر برای معلمان را در پی خواهد داشت.

لذا با توجه به قابلیت های آموزش از راه دور، مطالعه نگرش معلمان در رابطه با این شیوه ی آموزشی، می تواند به ایجاد تغییرات مطلوب در زمینه ی آموزش ضمن خدمت معلمان کمک مؤثری کند.

**نگرش:** نگرش ها حالات پیچیده انسانی است که بر رفتار فرد نسبت به افراد، چیزها یا رویدادها اثر می گذارند، بسیاری از کتاب گران در نوشته های خود بر مفهوم نگرش به عنوان نظامی از اعتقادات تأکید کرده و آن را مورد مطالعه قرار داده اند ( فستینگر، ۱۹۷۵).

آموزش از راه دور: سازماندهی فرایند یاددهی - یادگیری توسط یک مؤسسه به منظور فراهم ساختن تسهیلات لازم برای یادگیری مستقل، خود ارزیابی تحصیلی و برقراری ارتباط دو جانبه میان یاد دهنده و یادگیرنده که به لحاظ زمانی و مکانی از یکدیگر جدا هستند با استفاده از راهبردهای مناسب و بکارگیری فناوری آموزشی ( ابراهیم زاده ، ۱۳۸۳).

کیگان (۱۹۸۶) آموزش از راه دور را ارتباط دور از محل استقرار، بین مدرس و شاگرد، با واسطه رسانه چاپی یا شکل های دیگر فناوری تعریف کرده است. وی از آموزش از راه دور به عنوان روشی یاد می کند که در آن دانشجو مسئول یادگیری

خویش است و یادگیرنده و یاددهنده در تعامل آموزشی خود به ارتباط چهره به چهره نیازی ندارند.

مؤسسه "یونسکو" در تعریفی می گوید: آموزش از راه دور به هر نوع فرایند آموزشی اشاره دارد که در آن، همه یا بیشتر تدریس توسط افرادی انجام می شود که از نظر زمانی و مکانی در فضایی دور از یادگیرنده هستند، بدین معنا که همه یا اغلب ارتباطات بین مدرس و یادگیرنده از طرق یک رسانه مصنوعی چاپی یا الکترونیکی انجام می شود (یونسکو، ۲۰۰۲: ۲۳).

تهیه کنندگان گزارش یونسکو درباره آموزش آزاد و از راه دور معتقدند: مفهوم یادگیری آزاد و آموزش از راه دور، حاکی از رویکردهایی است که بر روی دسترسی آزاد به آموزش و رها بودن یادگیرندگان از قید های زمانی و مکانی، و ارائه فرصت های قابل انعطاف به افراد و گروه های یادگیرنده (یونسکو، ۲۰۰۲: ۷).

در این کتاب منظور از آموزش از راه دور، دوره های آموزش ضمن خدمت تخصصی یا عمومی است که از طریق مواد چاپی یا یکی از رسانه های الکترونیکی ( رادیو، تلویزیون، رایانه و ...)، بدون نیاز به حضور در زمان و مکان خاصی برگزار می شوند و معلمان می توانند امور مربوط به آموزش و یادگیری را شخصاً انجام دهند.

آموزش ضمن خدمت: به آموزشی اطلاق می شود که عموماً پس از استخدام فرد در سازمان صورت می پذیرد و باعث بهبود نظامدار و مداوم مستخدمین از نظر دانش، مهارت ها، و رفتارهایی می شود که به رفاه و سازمان محل خدمت شان کمک می نماید (فتحی واجارگاه، ۱۳۷۶: ۱۴).

در این کتاب منظور از آموزش ضمن خدمت، کلیه دوره های آموزشی تخصصی و عمومی است که وزارت آموزش و پرورش پس از استخدام کارکنانش برای آنها برگزار می نماید.



## بخش اول : آموزش ضمن خدمت

تحولات فزاینده در زمینه ی دانش تکنولوژی نیازهای آموزشی جدیدی را برای مشاغل مختلف بوجود می آورند که تحصیلات رسمی و دانشگاهی به تنهایی پاسخ گو نبوده و در نتیجه به انواع دیگر آموزش از جمله آموزش های ضمن خدمت نیاز می باشد. آموزش ضمن خدمت در حقیقت دانش جدیدی را در سبد آموزش های قبلی دانش آموختگان قرار داده و آنان را به همراه پیشرفت علوم و فنون پیش می برد و لذا توسعه این آموزش ها در بهبود کیفیت نظام آموزشی اثر مطلوب خود را به جا می گذارد. تولید علم تغییر در فناوری واهداف سازمان ها را به دنبال دارد. مدارس نیز به عنوان سازمان های اجتماعی هرروز بیشتراز دیروز نیازمند همگام شدن با تغییرات علمی هستند، بنابراین معلمان وسایر کارکنان نظام تعلیم وتربیت نیازمند شرکت در دوره های آموزشی ضمن خدمت می باشند.

### تعریف آموزش ضمن خدمت

کیمیل وایلز (۱۹۶۷) آموزش ضمن خدمت را "کوششی برای ارتقای شایستگی کارکنان آموزشی از طریق دوره های آموزش کلاس های بازآموزی، نشست ها و گروه های تحقیق، بازدیدها، سخنرانی ها و اصلاح وضع کارکنان" تعریف می کند.

آموزش های ضمن خدمت را جزئی از آموزش های مداوم می توان تصور کرد که افراد برای ایفای نقش مؤثر در روابط شغلی و بطور کلی روابط اجتماعی به آن نیازمندند.

این نیازمندی بویژه با پیشرفت های فناوری و خودکاری بطورعام و گسترش فناوری های اطلاعاتی بطور خاص روز به روز بیشتر می شود.

آموزش ضمن خدمت عموماً مسئله محور یا مشکل محور است. بدین معنا که با شناسایی مسائل و مشکلات موجود در عملکرد افراد و در راستای انجام وظایف محوله، آموزش های خاصی به افراد ارائه می شود تا نقایص موجود بر طرف گردد و با این همه باید خاطر نشان شود که توسعه کارکنان بدون آموزش ضمن خدمت امکان پذیر نمی باشد.

دورهی ضمن خدمت به هر صورت که اجرا گردد (بلندمدت، کوتاهمدت، غیرحضوری، حضوری، قبل از شروع یا در حین انجام کار) در صورتی که مبتنی بر نیازها و پیشداشته های کارکنان باشد به کسب دانش، مهارت و نگرش بالاتر و رشد فکری، حرفه ای و شخصیتی کارکنان منجر خواهد شد.

### ۱-۱-۲ ضرورت آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت، کارآمدترین ابزار و قویترین فرایند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی و تقویت آنان برای انجام وظایف می باشد. با توجه به تغییر و تحولات روزمره و پیشرفت علوم و فنون فناوری و نیز تعدد مشاغل و حرف و برای جلوگیری از اتلاف منابع، آموزش کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است و اجرای آن نیاز به برنامه ریزی و مطالعه دقیق براساس نیازهای آموزشی کارکنان دارد (طالبی، ۱۳۸۵: ۱۴).

برای اینکه نیروهای انسانی شاغل در سازمان ها روزآمد باشند باید به طور مداوم آموزش ببینند. آموزش کارکنان از مهمترین عوامل بهبود نظام و فعالیت های هر سازمان است. در ژاپن آموزشی که افراد در دانشگاه فرا می گیرند، تنها ۱۵ درصد آن در حین کار مورد استفاده قرار می گیرد و ۸۵ درصد آموزش ضمن کار تأمین می گردد. هیچ

مدرک علمی پس از گذشت پنج سال ارزش ندارد مگر آنکه تجدید نظر شده باشد یعنی هماهنگ با علم روز شده باشد (شاهانی، ۱۳۷۷: ۲۴).

## ۲-۱-۲ اهداف آموزش ضمن خدمت کارکنان

اهداف آموزشی کارکنان را می توان در سه مقوله‌ی فردی، اجتماعی و سازمانی دسته‌بندی نمود:

### فردی

رشد و توسعه استعدادهای فردی، شناسائی رغبت‌ها، تغییر و بهبود نگرش و افزایش رضایت مندی و سرانجام آمادگی برای خود شکوفائی و خودسازی و بهره‌مندی از حیات فردی.

### سازمانی

به روز آوردن دانش، تخصص و مهارت‌های شغلی و بهبود روش‌های انجام کار. افزایش کمی و کیفی خدمات، تولیدات، ایجاد روحیه ی همکاری و همزیستی سازمانی در کارکنان.

بهبود روحیه افراد و بالابردن رضایت شغلی، تقلیل غیبت‌ها و ترک خدمت. افزایش آگاهی و انعطاف پذیری در استفاده از روش‌ها و امکانات و وسایل جدید. به وجود آوردن امکان تغییر شغل. تسهیل شرایط و کاهش هزینه‌ها.

آشنا ساختن کارکنان با حقوق و امتیازات شغلی و اهداف و خط مشی سازمانی. افزایش تعهد و حس مسئولیت‌پذیری و تلاش برای بهبود عملکرد و کارآیی سازمان.

## اجتماعی

دوریس، (۱۹۸۵) اظهار می کند که در برنامه ریزی دوره ها و برنامه های رشد کارکنان تعیین نیازهای اولیه معلمان ضروری بوده و یک برنامه ی خوب مشخص می کند که معلمان نیاز دارند بدانند چگونه :

منابع تدریس تخصصی (ویژه) را بدست آورند.

از ابداعات با تکنولوژی بالا مثل دسترسی به برنامه های ویژه استفاده کنند.

تجهیزات و منابع مالی اضافی بدست آورند.

جامعه را به عنوان یک منبع آموزشی درگیر کنند.

با والدین، استادان هم پایه و هم مرتبه و اعضای جامعه ارتباط مؤثر برقرار کنند.

### ۳-۱-۲ روش های آموزش ضمن خدمت کارکنان

طیف گسترده ای از مکانیزم های آموزش ضمن خدمت توسط کشورهای مختلف تجربه شده است. استراتژی ها و مکانیزم های مورد استفاده در یک کشور تا حدود زیادی تابع نظام سیاسی ، توانمندی اقتصادی و پیشرفت های فرهنگی آن ملت می باشد. مکانیزم های مختلف آموزش ضمن خدمت کارکنان را می توان به شرح زیر طبقه بندی کرد :

۱. آموزش ضمن خدمت حضوری یا چهره به چهره

این مکانیزم قدیمی ترین و در عین حال پایدارترین مکانیزم می باشد و هم اکنون در بسیاری از کشورهای دنیا مورد استفاده قرار می گیرد. آموزش های حضوری عموماً در چارچوب مقررات آموزشی خاصی مستلزم حضور کارکنان در محل آموزش می باشد و داری انواع مختلفی می باشد از جمله :

الف- برنامه آموزشی تمام وقت : در این شیوه پرسنل بطور تمام وقت با استفاده از مأموریت تحصیلی به تحصیل می پردازند.

ب- برنامه های آموزشی بعد از ساعات اداری : در این شیوه کارکنان در ساعات غیر اداری در مراکز آموزش عالی به تحصیل

می پردازند و عمدتاً در ساعات بین ۵ تا ۹ شب این کلاس ها تشکیل می شوند.

ج- دوره های پایان هفته : در این شیوه کارکنان سازمان در روزهای تعطیل اداری در مرکز آموزش ضمن خدمت یا دانشکده خاصی حضور می یابند و آموزش های ویژه را طی می کنند ( فتحی و اجارگاه، ۱۳۷۶ : ۱۶).

۲. دوره های ساندویچی ( تلفیق تئوری و عمل )

دوره های ساندویچی اصطلاحاً به آن دسته از پروژه ها، طرح های آموزشی اطلاق می گردد که بطور مدبرانه برنامه ریزی شده است تا ضمن افزایش دانش و اطلاعات کارکنان، توانایی ها و مهارت های عملی آنها را برای انجام وظایفشان فزونی بخشد. این جریان تلفیق تئوری و عمل عمدتاً بدون آنکه فرد محیط کار خویش را ترک کند صورت می پذیرد ( همان منبع : ۸۲).

۳. آموزش ضمن خدمت سیار<sup>۱</sup>

در این استراتژی بجای آنکه افراد در مرکز آموزش حضور یا بند و از آموزش های مربیان استفاده کنند، یک تیم آموزشی مرکب از اساتید و افراد مجرب در محیط کار افراد حضور می یابند و آموزش های لازم را ارائه می کند. آموزش ضمن خدمت سیار بسته به وضعیت جغرافیایی، امکانات در دسترس و شرایط بومی دارای انواع و اشکال متفاوتی است و لی حداقل دو نوع آن قابل شناسایی است :

الف- آموزش ضمن خدمت در محل کار

ب- آموزش ضمن خدمت کارکنان مناطق دور افتاده

۴. آموزش های چند دریفی<sup>۱</sup> با استفاده از اشخاص کلیدی

مکانیزم های آموزش چند ردیفی عبارت است از آن نوع آموزشی که عمدتاً در سطح ملی یا محلی طراحی می شود. در این مکانیزم ابتدا از هر منطقه یک یا چند نفر که افراد کلیدی نام دارند و از لحاظ عملی و تجربی دارای صلاحیت لازم باشند و قادر باشند آنچه را که فرا می گیرند به دیگران آموزش دهند انتخاب می شوند. این افراد دوره های آموزشی را در سطح ملی یا استانی طی می کنند و پس از طی دوره، در سطح مناطق محل خدمت خود افراد را تحت آموزش قرار می دهند. سایر افراد نیز این جریان آموزش را به دیگران منتقل می کند ( فتحی و اجارگاہ، ۱۳۷۶: ۸۳).

۵. اعطای فرصت های مطالعاتی

در این مکانیزم عمدتاً پرسنلی که از لحاظ علمی و عملی عملکرد بالایی را از خود نشان داده اند شناسایی می شوند. سپس فرصت های مطالعاتی برای ارتقای دانش و مهارت های ویژه به آنان ارائه می شود. این افراد ضمن دریافت تمامی مزایا و حقوق هنگام کار، در سطح ملی یا محلی به دانشگاه یا مرکز خاصی مراجعه می کنند و دوره های آموزشی کوتاه مدت یا بلند مدت را سپری می کنند.

۶. خود آموزی کارکنان ( دوره های مطالعه شخصی )

روند کار در این مکانیزم به این صورت است که مراکز ضمن خدمت منابعی را برای پرسنل معرفی می کنند و پرسنل بطور مستقل به مطالعه موضوعات ذیربط می پردازند. برای اجرای این مکانیزم از رویکردهای مختلف استفاده می شود. یکی از مهمترین ابزارها برای اجرای خود آموزی عبارت است از ترتیب دادن مسابقات علمی برای دسته های