

فصلنامه پژوهش‌های نوین در علوم ارتباطات

مدیرمؤل و صاحب امتیاز: دکتر محمد رضا حقیقی

سرمدیر: دکتر فیروز دیندار فروکش

شماره شاپا ۱۸۷۱-۲۸۲۱

پائیز ۱۴۰۳- شماره پیاپی چهاردهم

در این شماره می‌خوانید:

عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی در هنرستان‌های منطقه ۱۵ شهر تهران

دکتر پرستو خسروی؛ مریم الیاسی

مزایا و معایب شناور بودن حقوق و دستمزد پایه‌ی کارگران در ایران با تکیه بر فناوری‌های نوین

محمدحسن صفری؛ علی اکبر نصیری خلیلی؛ علی‌رضا نصیری خلیلی

رابطه اضطراب اجتماعی و منبع کنترل با حل مسئله در دانش آموزان مقطع متوسطه

زهرا خوش اخلاق، دکتر محمد رضا حقیقی

بررسی سیر تحولات ارتباطی تاریخ مدیریت آموزشی

دکتر پرستو خسروی؛ زینب خوش اخلاق

چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات

دکتر بهارک شیرزاد کبریا؛ ستاره سپهری

روابط عمومی الکترونیک در بانکداری الکترونیک

دکتر ناهید خوش‌نویس؛ بهرام فرهی

ارتباط نقش مدیران مدرسه در پیشرفت حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم

پرستو خسروی؛ مریم هلالی



عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی در هنرستان‌های منطقه ۱۵ شهر تهران

دکتر پرستو خسروی

استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

Sabasafari79@yahoo.com

مریم الیاسی

دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

چکیده:

هدف اصلی از پژوهش حاضر شناسایی عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی هنرستان‌های فنی منطقه ۱۵ شهر تهران بود. روش پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر داده‌ها کیفی و از نظر ماهیت و نوع مطالعه داده بنیاد نوع ظهور است. جامعه مورد پرسش در پژوهش حاضر عبارت است از خبرگان حوزه علوم تربیتی (رشته مدیریت آموزشی و برنامه‌ریزی درسی). لازم به ذکر است که این خبرگان دارای مدرک دکتری و عضو هیئت علمی دانشگاه و دارای تجارب زیسته می‌باشند. برای انتخاب گروه نمونه معرف ملاک تعیین حجم نمونه بر اساس اشباع نظری ۱۲ نفر و روش نمونه‌گیری آگاهانه از نوع هدفمند می‌باشد. روش گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر به صورت کتابخانه‌ای و میدانی بوده و داده‌های پژوهش حاضر به وسیله یک فرم مصاحبه محقق ساخته که به مدد مطالعات ملی و جهانی و مصاحبه با خبرگان این حوزه بدست آمد. بر اساس نتایج پژوهش، تعداد ۵ مولفه و ۵۶ شاخص احصاء گردید. بر اساس یافته‌های به دست آمده از پژوهش حاضر، عوامل سازنده موثر بر بالندگی آموزش مجازی، اهداف آموزش مجازی، زیرساخت‌های آموزش مجازی، محتوای آموزش مجازی، اجرای آموزش مجازی و ارزشیابی آموزش مجازی بود.

کلید واژه‌ها: بالندگی، آموزش، آموزش مجازی، اهداف آموزش مجازی، زیر ساخت‌های آموزش مجازی، محتوای آموزش مجازی، اجرای آموزش مجازی، ارزشیابی آموزش مجازی.

مقدمه:

ظهور فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی موجب پیدایش مفاهیم و اصطلاحات جدید شده



است، آموزش و یادگیری الکترونیکی نیز از مفاهیمی است که با رشد و گسترش فناوری‌های ارتباطی و اطلاعات در حوزه تعلیم و تربیت مطرح شد که توجه زیادی را به خود جلب کرده است. تحول و تکامل فناوری اطلاعات، همه بخش‌های جامعه، از جمله حوزه آموزش را تحت تاثیر قرار داده است. میزان این تاثیر و بهره آنها از علم و فناوری، در عرصه‌های اقتصادی و علمی بین جوامع پیشرفته و عقب مانده متفاوت است. در همه کشورها، نوعی سیستم آموزشی وجود دارد که قرار است به نیازهای مربوط به نیروی انسانی ماهر پاسخ دهد. تغییر در این سیستم و اجزاء و ابزارهای آن نیازمند برنامه‌ریزی پایدار و منسجم است. کاربرد فناوری در عرصه یادگیری، می‌تواند یکی از مصادیق استفاده مناسب و مفید از این پدیده باشد. پیش شرط استفاده از یادگیری الکترونیکی، وجود زمینه و بسترهای لازم و دیدگاه روشن درباره آن در برنامه‌های توسعه ملی است (رود ساز و همکاران، ۱۳۹۶).

همچنین سرعت تغییر و پیشرفت در جوامع امروزی چنان است که هر جامعه‌ای در تلاش است خود را با این تغییرات وفق دهد. بحث آموزش نیز اینک از شکل سنتی خود خارج شده و به سمت آموزش‌های مجازی رفته است. در این نوع آموزش، فعالیت‌های آموزشی از طریق وسایل الکترونیکی صورت می‌گیرد. استفاده از فناوری اطلاعات در آموزش باعث توسعه فناوری‌های نوین آموزشی شده است، درواقع آموزش مجازی وجه اشتراک فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش است (الماسی و عابدینی، ۱۴۰۰).

آموزش مجازی، آموزش مبتنی بر کامپیوتر، آموزش مبتنی بر وب نمونه‌های انتخاب شده برای روش‌های جدید آموزشی می‌باشد. با در نظر گرفتن تعریف فوق آموزش مجازی فرآیند و ابزار انتقال دانش به سوی یاددهی-یادگیری با یک شیوه نوین با مزایای نسبی است. به طوری که شواهد نشان می‌دهد آموزش غیر حضوری در واقع با آموزش مکاتبه‌ای در اواسط دهه ۱۹۴۴ میلادی آغاز شده است. هم اکنون نیز در نقاط مختلف دنیا از جمله ایران از این شیوه آموزش برای تحصیل و یادگیری استفاده می‌شود (آل محمد و درستی، ۱۴۰۲).

آموزش مجازی یکی از نیازهای امروزه و تاثیر گذار در امر آموزش و فرایند تدریس به شمار می‌آید با بهره‌گیری از ابزارهای فناوری نظیر اینترنت و انواع نرم‌افزارهای آموزشی امکان برگزاری دوره‌های متنوع در سطوح مختلف به صورت مجازی و مطابق با استانداردهای آموزشی فراهم می‌گردد و با استفاده از امکانات شبکه در هر زمان و هر مکان می‌توان به مطالعه دروس پرداخت با توجه به اهمیت و جایگاه آموزش‌های مجازی در ارتقاء تعلیم و تربیت یک نظام، تاکنون پژوهش‌های گوناگونی در خصوص آموزش‌های مجازی انجام شده است با توجه به این مطلب که برنامه‌ریزی راهبردی آموزشی لازمه ماندگاری در دنیای رقابت همسویی با شرایط عصر جدید جهانی فکر کردن، جهانی عمل کردن و یافتن فرصت‌های بهتر می‌باشد (خدیوی و همکاران، ۱۳۹۷).

با ورود به عصر جدید که آن را عصر اطلاعات نامیده‌اند زندگی انسان‌ها و روابط بین آنها دچار دگرگونی اساسی شده است و تحولات گسترده‌ای در زمینه فناوری اطلاعات به وقوع پیوسته است. از آن جمله می‌توان به تحولات پدید آمده در عرصه آموزش الکترونیک (یا آموزش مجازی) اشاره کرد. آموزش مجازی طی سال‌های اخیر شاهد توسعه و رشدی بین‌المللی و همه‌جانبه در عرصه بین‌المللی بوده است. آموزش مجازی اصطلاحی است که آموزش آنلاین را با استفاده از یادگیری الکترونیکی در برمی‌گیرد. یادگیری الکترونیکی شامل آموزش از طریق رسانه‌های الکترونیکی از جمله اینترنت، اکسترانت، نوارهای صوتی و تصویری، پخش ماهواره‌ای، تلویزیون و سی‌دی با استفاده از وسایل دیجیتال همچون کامپیوتر و موبایل به منظور بهبود در یادگیری تعریف کرده‌اند (خدیوی و همکاران، ۱۳۹۷).

در واقع تدریس مجازی یا الکترونیکی، آموزشی مبتنی بر وب فناوری‌های ارتباطی و از راه وسایل ارتباطی و شبکه‌های رایانه‌ای به ویژه اینترنت است. اصطلاح آموزش مجازی شامل مجموعه‌ای وسیع از کاربردها و عملکردها از جمله آموزش غیر حضوری و کتابخانه‌های الکترونیکی است. آموزش الکترونیکی به انسان قدرت یادگیری خارج از محیط فیزیکی کلاس را می‌دهد. آموزش از راه دور، سال‌ها است که در دنیا متداول و رایج است، اما ترکیب این نوع آموزش با اینترنت منجر به ابداع روش جدید تدریس به نام آموزش مجازی شده است (بنیسی و همکاران، ۱۴۰۱).

با توجه به افزایش روزافزون اطلاعات و رشد و توسعه الگوهای آموزشی و تحولی که در مفهوم یادگیری رخ داده است، تغییر رویکرد آموزش ارزشیوه‌های حضوری به روند آموزش مجازی در جهت استفاده از امکانات و منابع الکترونیکی و آموزش مجازی اهمیت بسیاری یافته است به طوری که با ظهور تکنولوژی‌های جدید نظیر چندرسانه‌ای‌ها، تدریس و یادگیری دچار تغییر و تحول شده است و نظام‌های آموزشی از رویکرد مستقل آموزش حضوری به رویکرد تلفیقی روی آورده‌اند. امروزه استفاده از فناوری برای تسهیل یادگیری در بین مؤسسات آموزشی، امری پذیرفته شده است (شمس نصرتی و معظمی، ۱۴۰۱).

همچنین موضوع کیفیت و بالندگی به یکی از چالش‌های اصلی پیش روی نظام‌های آموزشی در دو دهه اخیر تبدیل شده است آنچه باید به آن توجه داشته باشیم این است که بالندگی یک مفهوم کلی و بالندگی یک موسسه آموزشی به بالندگی تمامی عوامل موثر در آن مرتبط است لذا توجه به یک بعد مثلاً اقتصادی، آموزشی یا پژوهشی بدون توجه به ارتباط آنها و در نظر گرفتن آنها به صورت یک کل موسسه را دچار اختلال می‌کند. واژه بالندگی معادل رشد و ترقی و توسعه می‌باشد. بالندگی آموزش و تدریس از مباحث مهم و قابل توجه در نظام‌های آموزشی می‌باشد و نگاه به تحولات نظام آموزش کشور در دو دهه گذشته از نظر جمعیت دانش‌آموزان حاکی از رشد کمی و عدم توجه کافی به کیفیت و بهبود ارتقای آن بوده است بنابراین بهبود و ارتقای کیفیت آموزش و تدریس مستلزم سازوکارهای مناسب است. با وجود این موارد، یک نظام آموزش



زمانی به بالندگی دست پیدا خواهد کرد که بدون هرگونه کاستی باشد چرا که این کاستی‌ها در یک نظام به منزله نواقص و عیوب آن است و نتیجه مطلوب به عنوان برونداد از آن نظام حاصل نخواهد شد (خدیی و همکاران، ۱۳۹۷).

با در نظر گرفتن مسائل مهم و پیشروی مدارس در فضایی جدید و شرایط آموزشی مجازی کیفیت و تداوم آموزش مناسب می‌باشد مدارس نقش اصلی و بی‌بدیل در آماده‌سازی نیروی متخصص و متعهد در کشور داشته و مبدا تحولات و تغییرات اساسی در کشور می‌باشد. تا زمانی که شرایط تحصیل و آموزش به صورت عادی در جریان بوده است مدارس اقدامات مناسب جهت تامین کیفیت و بالندگی و استمرار آموزش سطح بالا را از طریق فراهم نمودن محیط کلاس، وسایل آزمایشگاهی و آموزشی، دستورالعمل‌های ارتقاء و جبران خدمت فراهم آورده‌اند یا حداقل به آن توجه داشته‌اند، اما مشکل زمانی نشان داده شده است که آموزش مجازی با حذف کلاس‌های فیزیکی نیاز به تعامل و تغییر رفتار آموزشی بین معلم و دانش‌آموز را به وضوح نشان می‌دهد در این شرایط نیاز می‌باشد تا عوامل مؤثر بر بالندگی آموزش مجازی شناسایی و رتبه بندی گردند تا با اقدام مناسب زمینه استمرار و توسعه این روش‌ها به عنوان جایگزینی مطمئن و قابل اتکا برای سیستم آموزشی در شرایط مشابه و یا رویکرد توسعه مد نظر قرار گیرد (خدیی و همکاران، ۱۳۹۷).

نظام آموزشی ایران همچنان که مقام معظم رهبری در سال ۱۳۹۰ بر آن تأکید کرده‌اند، دارای سه بخش آموزش و پرورش، آموزش فنی و حرفه‌ای و آموزش عالی می‌باشد. آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به رغم داشتن سابقه طولانی در تعلیم و تربیت کشور به تازگی به عنوان یک نظام مستقل درآمده و بر اهمیت آن در قوانین برنامه توسعه کشور نیز افزوده شده است. در سال‌های اخیر کشورهای زیادی به این نتیجه رسیده‌اند که این آموزش‌ها نقش تعیین کننده‌ای در رقابت پذیری اقتصادی دارند؛ لذا، تلاش‌های گسترده‌ای آغاز کرده‌اند تا در راستای تقویت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای بر مشکلات مربوط به بیکاری جوانان، ارتقای مهارت‌های شغلی و تأمین نیازهای اقتصادی فائق آیند (مهدی و همکاران، ۱۴۰۱).

محیط‌های آموزش الکترونیکی ممکن است به روند آموزش و یادگیری کمک کنند اما تنها در صورتی که در چهارچوب آموزش مناسب (به هر دو صورت علمی و فنی) ادغام شود. انتخاب نحوه آموزش، اهداف، میزان دسترسی، انعطاف‌پذیری و ارزانی و در نهایت نکات مدیریتی می‌توانند برای بهینه‌سازی منابع مفید باشد (علی پورو همکاران، ۱۴۰۰).

با وجود فواید و مزیت‌های آموزش الکترونیک، وجود موانع و محدودیت‌های بسیاری که این نوع از آموزش دارد، ارائه آموزش مؤثر و مفید با چالش‌های فراوانی روبه رو است. آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش به عنوان آموزش‌های «علمی-عملی» وزارت آموزش و پرورش درگیری مضاعفی با آموزش مجازی پیدا کرده‌اند چرا که پیوند ناگسستنی با کارگاه، ماشین آلات، تجهیزات و فضاهای واقعی دارند. بنابراین ارائه

آموزش به روش‌های مختلف آموزش از راه دور (اعم از برنامه‌های تلویزیونی یا پلتفرم‌ها) و ارزشیابی تحصیلی در این حوزه متفاوت از حوزه آموزش عمومی است از این‌رو لازم است برنامه‌ریزی دقیق‌تری در حوزه آموزش مجازی در هنرستان‌های فنی و مدارس کاردانش صورت بگیرد (معاونت پژوهش‌های اجتماعی-فرهنگی دفتر مطالعات آموزش و فرهنگ، ۱۳۹۹).

اکثریت مطالعات مورد بررسی در این پژوهش اذعان داشتند که شیوه آموزش الکترونیک نواقص بسیار زیادی داشته و نمی‌تواند همانند آموزش حضوری و در کلاس، نیاز فراگیران نظام آموزشی علی‌الخصوص هنرجویان هنرستان‌ها را برطرف نماید. ازاین‌رو آموزش حضوری شیوه انتخابی بسیاری از مطالعات بوده است. با توجه به مطالب ذکر شده در این پژوهش، پژوهشگر بدنبال آنست که آیا عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی هنرستان‌های فنی منطقه ۱۵ شهر تهران وجود دارد یا خیر؟

مبانی نظری

آموزش مجازی:

بر طبق تعریف موسسه جهانی یونسکو، آموزش مجازی به هر نوع فرایندآموزشی اشاره دارد که در آن، همه یا بیشتر تدریس توسط افرادی انجام می‌شود که از نظر زمانی و مکانی در فضایی دور از یادگیرنده هستند، بدین معنا که همه یا اغلب ارتباطات بین آموزگار و یادگیرنده از طریق یک رسانه مصنوعی چاپی یا الکترونیکی انجام می‌شود. آموزش از طریق رسانه‌های الکترونیکی از جمله اینترنت، اکسترانت، نوارهای صوتی و تصویری، پخش ماهواره‌ای، تلویزیون و سی دی را آموزش مجازی می‌نامند (یوسفی، ۱۴۰۰: ۳۴).

بالندگی:

اشهاک و مایلز، بالندگی سازمانی را یک کوشش برنامه‌ریزی شده و پایدار که دانش رفتاری را برای بهگشت نظام، از راه‌های به خود بازشکافی به کار می‌بندد تعریف کرده‌اند. بنیس (۱۹۹۴) نیز معتقد است که بالندگی سازمانی یک پاسخ به دگرگونی است، یک راهبرد پیچیده آموزشی است برای دگرگون کردن باورها، نگرش‌ها، ارزش‌ها و ساختار سازمان‌ها تا آنکه آنها بتوانند فن شناسی‌ها، بازارها، چالش‌های تازه را بپذیرند و همچنین با آهنگ گیج‌کننده دگرگونی بهتر سازگاری پیدا کنند. و بالاخره اینکه کونتز، اودانل و ویهوخ «بالندگی سازمانی را یک رویکرد منظم، منطقی، به هم بافته، یکپارچه و برنامه‌ریزی شده می‌دانند که برای بهتر کردن اثربخشی سازمانی به کار گرفته می‌شود. بالندگی سازمانی برای گشودن دشواری‌هایی که کارآمدی عملی سازمانی را در همه رده‌ها کاهش می‌دهد، طراحی می‌شود (تقی زاده قوام و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۸).

پیشینه پژوهش:



حسن نژاد و حسینی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان راهکارهای افزایش انگیزه یادگیری در آموزش مجازی دریافتند که گسترش فناوری‌های نوین آموزشی همزمان با شیوع کرونا ویروس جدید (کووید-۱۹) سبب شکل‌گیری نوع جدیدی از آموزش بر پایه یادگیری الکترونیکی گردید. به همین منظور شبکه‌های اجتماعی مجازی با هدف آموزش دانش آموزان طراحی گردیده است. پژوهش حاضر نیز با هدف راهکارهای افزایش انگیزش یادگیری دانش آموزان در دوران تعطیلی مدارس ناشی از بحران ویروس کرونا در آموزش مجازی صورت گرفته است. جهت بررسی این پژوهش از رویکرد کیفی با روش مروری استفاده شده است. داده‌های این مطالعه از طریق جستجوی منابع الکترونیکی و بانک‌های اطلاعاتی و نیز جستجوی دستی منابع کتابخانه‌ای به دست آمده است. یافته‌های حاصل از این پژوهش در برگرفته‌ی راهکارهای افزایش انگیزش یادگیری دانش آموزان که شامل عوامل مربوط به معلم (نقش معلم در بستر برنامه‌های الکترونیک، علاقه و انگیزه معلم به تدریس، اطلاعات و دانش کامپیوتری او، روش تدریس معلم در شبکه‌های اجتماعی مجازی)، عوامل مربوط به دانش‌آموز (ادراک و نگرش او به فناوری، خود راهبری و علاقه به تدریس، میزان دانش در به کارگیری تجهیزات سیار)، عوامل مربوط به والدین (سطح تحصیلات، سطح اقتصادی، اجتماعی و عاطفی، آماده کردن محیط یادگیری) و عوامل مربوط به دولت (بستر سازی اینترنت و تجهیزات، آموزش و دسترسی دادن به معلم در شبکه‌های اجتماعی مجازی) است.

اقبالیار و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش تکنولوژی ارتباطی در کاهش مشکلات آموزش مجازی دریافتند که روش‌های نوین آموزشی توانسته به کمک تکنولوژی‌های ارتباطی در قالب شبکه‌های رسانه‌ای، منابع و محتوای آموزشی در اختیار یادگیرندگان بصورت چند منبعی قرار گیرد؛ حال آن که در نظام متداول آموزشی مکالمات یک سو به غیر تفاهمی و رسمی است که از مدرس روانه شاگرد می‌شود و شاگردان موظف به حفظ همان مفاهیم وارائه آن در جلسه امتحان هستند و این مهم در کنار ناتوانی برخی از مدرسان در انتقال مطلوب مطالب درسی به دانشجویان، به شکل‌گیری شکاف در آموزش منجر می‌گردد و سبب شده تا دانشجویانی که در شرایط جدید و با بهره‌گیری از نرم افزارها اینترنت و جهان آموزش‌های چند رسانه‌ای فرایند یادگیری را طی می‌کند از اطلاعات وسیع‌تر و بالاتری برخوردار است و به دلیل تنوع منابع و محتوای آموزشی که در اختیار دارد توانائی بیشتری برای انتخاب پیدا می‌کند. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تکنولوژی‌های ارتباطی بر شکاف در آموزش صورت می‌پذیرد.

بنیسی و طرفه نژاد (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان فرصت‌ها و چالش‌های آموزش مجازی در دوران کرونا به این مهم دست یافتند که فناوری‌های نوین به آموزش و الهام گرفتن از آنها برای کمک به ارتقاء آموزش نسل‌های آینده و همچنین اعطای فرصت تفکر مجدد به معلمان و اساتید و به روزرسانی دانش آنها ذکر کرد. تحول ابزارها و روش‌های آموزشی در این جهت است که هر فرد در هر زمان و هر مکان بتواند با امکانات

خودش در بازه زمانی که خودش مشخص می‌کند مشغول یادگیری شود. این نوع آموزش شالوده‌ای از کاربرد تکنولوژی، ارتباطات، مفاهیم روانشناختی حرفه‌ای و آکادمیک بر اساس معیارها و استانداردهای معمول است که بنا به اهداف، نیازها و واقعیت‌های موجود جوامع شکل خاصی به خود می‌گیرد.

شمس نصرتی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی اثر کیفیت آموزش بر سیستم آموزش مجازی مؤسسات آموزش عالی به این نتیجه دست یافت که امروزه آموزش الکترونیکی به یک روند رو به رشد و یک استراتژی مهم برای ارتقای آموزش در تمام کشورهای بزرگ جهان تبدیل شده است. در سال‌های اخیر، مؤسسات آموزشی و تحصیلی به منظور افزایش کیفیت، کارایی و گسترش آموزش، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات را در فرآیندهای یادگیری و تدریس گنجانده‌اند. تا زمانی که این روش نیازهای افراد را به شیوه‌ای خاص پوشش دهد، موفقیت و تعالی چنین پیشرفت‌هایی را می‌توان از طریق افزایش سازگاری برای نیاز خاص کاربران، بهبود بخشیده و بنابراین تجربه یادگیری را افزایش داد. مطالعه حاضر با هدف به بررسی تأثیر کیفیت آموزش در سیستم آموزش مجازی در مؤسسات آموزش عالی شهر رشت انجام شد. با توجه به نتایج بدست آمده کیفیت آموزش (شامل ابعاد روش‌های تدریس و کیفیت یادگیری، محیط آموزشی غنی شده، یادگیری الکترونیکی و نحوه تدریس اساتید و استراتژی برای آموزش) بر سیستم آموزش مجازی در مؤسسات آموزش عالی شهر رشت، تأثیر معنادار دارد.

درستی و آل محمد (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان واکاوی و تحلیل تجارب معلمان از گذار به آموزش مجازی در دوران کرونا به این نتیجه رسیدند که یادگیری الکترونیکی با تمام مزایا و معایبی که دارد به روش عمده و اصلی برای آموزش در سازمانها پذیرفته شده است. همچنین نقاط ضعف در آموزش‌های سنتی با حضور فیزیکی به وسیله آموزش‌های مجازی و الکترونیکی تا حد قابل توجهی پوشش داده شده است. در تبیین این یافته می‌توان گفت، طراحی دوره‌های آنلاین با کیفیت بالا می‌تواند چالش برانگیز باشد. یادگیرنده محور و انسان‌سازی یادگیری الکترونیکی با افزودن تعامل بیشتر از طریق یادگیری غنی از رسانه و یادگیری از محتوای دیجیتالی امکان‌پذیر است. معیارهایی که برای دوره‌های مشارکتی جامعه دفاع آنلاین موفق ضروری تشخیص داده شده‌اند عبارتند از: دسترسی به محتوای دوره، تجربه مثبت یادگیرنده، مشارکت فعال و همکاری با همسالان، اخلاق کاری، طراحی و مرتبط بودن دوره، تنوع در محتوا و فعالیت‌ها، انطباق با بسیاری از نیازهای مختلف یادگیرنده و تعادل بین ارزشیابی یادگیری تکوینی و جمعی.

گروس و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان آموزش حضوری یا مجازی؟: مقایسه اثربخشی آموزش مبتنی بر جامعه انجام داده‌اند که هدف این مطالعه، بررسی تفاوت‌های بهره‌برداری از پلتفرم ارائه برنامه آموزشی برای شرکت‌کنندگانی بود که دریافت کنند جامعه‌محور در زمینه ارتباطات سالم برای یک جمعیت آسیب‌پذیر با درآمد و آموزش محدود. با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از ۶۱۳ شرکت‌کننده در دوره



۲۰۱۹-۲۰۲۰، شرکت‌کنندگانی که آموزش حضوری دریافت کرده‌اند ($n = 440$) با شرکت‌کنندگانی که آموزش مجازی همزمان دریافت کرده‌اند ($n = 173$) در خصوص دانش برنامه مورد مقایسه قرار گرفتند. نتایج نشان می‌دهد که شرکت‌کنندگان حضوری به طور آماری به طور معنی‌داری پیشرفت‌های بیشتری در دانش در زمان پس‌آزمون نسبت به شرکت‌کنندگانی که آموزش مجازی همزمان دریافت کرده‌اند داشتند. تفاوت در بهره‌برداری از دانش به دلیل ویژگی‌های دموگرافیک دو گروه قابل توجه نمی‌شود. پیامدهای آن شامل در نظر گرفتن تغییرات در ارائه مجازی است که می‌تواند فاصله بین آموزش حضوری و آموزش مجازی همزمان را کاهش دهد، مانند تکنیک‌های آموزشی، سبک ارائه، محتوا و مواد و آماده‌سازی شرکت‌کنندگان.

سنلینگ و فینگال (۲۰۲۲) طی مقاله‌ای در پی شیوع ویروس کرونا و روی آوردن مدارس سراسر جهان به یادگیری آنلاین، به طرح ایده‌هایی پرداختند که می‌تواند یادگیری آنلاین را موفقیت‌آمیزتر کند. این پژوهشگران معتقدند آموزش چگونگی ورود به شبکه و آموزش رفع مشکلات اتصال به شبکه والدین و دانش‌آموزان، درخواست از اولیا برای آموزش شیوه کار با نرم‌افزار به دانش‌آموزان کم‌سن، بهره‌گیری از شیوه‌های ارائه محتوا چندگانه (نوشتاری، ویدئویی، صوتی، تصویری)، داشتن تعامل با آموزش‌دهندگان دیگر، بیان انتظارات واضح و شفاف از اولیا و دانش‌آموزان، دادن اجازه انتخاب به دانش‌آموزان برای ارائه تکلیف در شیوه دلخواه خود، ارائه بازخوردهای فوری (حداقل مداوم) برای با انگیزه نگه داشتن دانش‌آموزان، استفاده از ویدئو کنفرانس، چت زنده و... برای حفظ تعاملات چهره به چهره، تدارک تکالیف یادگیری مستقل (تکالیفی که خود دانش‌آموز به طور مستقل یا با دریافت حداقل حمایت والدین بتواند انجام دهد)، ارائه راهنمایی برای والدین در خصوص اینکه چگونه و در چه حدی فرزندان خود را در یادگیری آنلاین حمایت نمایند، می‌تواند یادگیری آنلاین را ثمربخش‌تر و از کاستی‌های آن بکاهد.

ایسنبرگ و اسبکوبر (۲۰۲۲) نیز با بیان اینکه همه‌گیری بیماری کرونا باعث تغییر ناگهانی آموزش مدارس و دانشگاه‌ها از آموزش حضوری به آموزش الکترونیکی شده است، نکاتی را برای موفقیت مدرسان در آموزش الکترونیکی برشمرده‌اند. این پژوهشگران بهره‌گیری از آموزش همسال به همسال، ارائه محتوا در فواصل زمانی ناپیوسته، بیان قوانین مشخص تعامل (فراگیر چه موقع و چگونه اجازه سؤال یا رفع اشکال و... دارد) و توجه دقیق به هدف موردانتظار در زمان سنجش و ارزشیابی آموخته‌ها را نکات مؤثری در بحث آموزش الکترونیکی دانسته‌اند.

اسلام و همکاران (۲۰۲۲) نشان دادند که سامانه مدیریت یادگیری الکترونیکی با رضایت تحصیلی ادراک شده و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان رابطه دارد و معلمان به عنوان مجری برنامه درسی از قابلیت‌ها، ابزارها و امکانات سامانه درک درستی داشته باشند، بهتر می‌توانند در ارتقای کیفیت یادگیری و رضایت تحصیلی

یادگیرندگان نقش داشته باشند.

سافسوس، منصوری و پوآیر (۲۰۲۲) در آنالیزی برای درک موفقیت دانش‌آموزان آنلاین در آموزش مراکش مشخص گردید، کیفیت سیستم، کیفیت دوره و اطلاعات، انعطاف‌پذیری دوره، تنوع در ارزیابی‌ها و تعاملات اجتماعی می‌تواند رضایت فراگیران را از پلتفرم‌های سیستم یادگیری الکترونیکی را بهبود بخشد.

شالان (۲۰۲۲) در پژوهشی خود با عنوان ترس از کرونا و پذیرش فناوری: تاثیر آموزش مجازی در دوران کرونا به این نتیجه رسیدند که، در بیماری کرونا ترس از دست دادن روابط اجتماعی و عدم موفقیت در آموزش رایج‌ترین تهدیدی است که ممکن است دانش‌آموزان و معلمان با آن مواجه شوند. این نوع ترس‌ها با دو عامل مهم در تئوری TAM که عبارتند از: برداشت ذهنی از مفید بودن و برداشت ذهنی از آسانی استفاده مرتبط هستند.

در پژوهش بوآنگ و باه (۲۰۲۱) با نام قصد دانشجو معلمان برای استفاده از سیستم مدیریت یادگیری: ادغام TAM و UTAUT به این نتیجه رسیدند که، نگرش و تاثیر اجتماعی بر قصد رفتاری برای استفاده از فناوری تاثیر دارد، اما شرایط تسهیل‌کننده هیچ تاثیری بر قصد رفتار برای استفاده از فناوری ندارد. همچنین انتظار عملکرد، انتظار تلاش و تاثیر اجتماعی بر نگرش تاثیر می‌گذارد اما شرایط تسهیل‌کننده تاثیری ندارد. مدل پژوهش تقریباً ۴۳٪ از واریانس قصد رفتاری را گزارش کرد. این بدان معنی است که عناصر دیگری مانند جنسیت، سن، تجربه، اراده و دسترسی به رایانه باید در مطالعات آینده مورد بررسی قرار گیرد.

فرنلی و آمورا (۲۰۲۱) پذیرش سیستم مدیریت یادگیری در آموزش با استفاده از مدل توسعه یافته پذیرش فناوری، عواملی را که بر پذیرش سیستم مدیریت یادگیری توسط معلمان، آموزش با استفاده از مدل پذیرش فناوری که شامل سه ساختار خارجی شامل کیفیت سیستم، خودکارآمدی ادراک شده و شرایط تسهیل‌کننده را بررسی کرد. در میان سه متغیر خارجی در این پژوهش، خودکارآمدی مشاهده شده بیش‌ترین تاثیر را بر برداشت ذهنی از مفید بودن و برداشت ذهنی از آسانی استفاده دارد.

چنگ و یون (۲۰۲۱) در پژوهش خود با نام پذیرش و تداوم استفاده دانش‌آموزان ابتدایی دوره اول از سیستم‌های یادگیری الکترونیکی، نتایج نشان داد که برداشت ذهنی از آسانی استفاده، هنجار ذهنی هم‌تایان و هنجار ذهنی اساتید محرک‌های قوی قصد رفتاری در تمام مراحل استفاده هستند. در این پژوهش مدلی ارایه شد که ترکیبی از تئوری عمل مستدل، مدل پذیرش فناوری و مدل تأیید انتظار است.

لی و یو (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان تمایل به تداوم مشارکت یادگیرندگان در در پروژه گروهی در محیط مجازی: TAM توسعه یافته متوجه شدند، نگرش به عنوان قوی‌ترین عامل تأثیرگذار بر قصد تداوم برای استفاده در نظر گرفته شده است.

تیواری (۲۰۲۱) در پژوهش خود با عنوان اندازه‌گیری تاثیر نگرش دانش‌آموزان نسبت به پذیرش کلاس‌های



آنالاین در طول بیماری همه‌گیر کرونا: تلفیق مدل UTAUT با هزینه ادراک شده، مشخص شد کلاس‌های آنالاین بدون اتصال Wi-Fi یا اینترنت همراه، خرید لپ‌تاپ/دسکتاپ یا یک دستگاه هوشمند امکان‌پذیر نیست. به همین خاطر دانش‌آموزان ممکن است هزینه‌ای را متحمل شوند. بنابراین، هزینه ادراک شده برای این مطالعه در نظر گرفته شده است. طبق پژوهش هزینه ادراک شده تاثیر منفی بر قصد دانش‌آموزان در شرکت در کلاس‌های آنالاین ندارد.

اهمیت و ضرورت پژوهش:

امروزه یادگیری الکترونیکی به یک روند تازه و رو به رشد در یادگیری و همچنین یک استراتژی مهم جهت تعویض و ارتقاء آموزش و پرورش در تمام کشورهای بزرگ جهان تبدیل شده است. یادگیری الکترونیکی فرصت‌های بسیاری برای دانش‌پژوهان فراهم آورده است که از جمله می‌توان به آموزش مجازی اشاره کرد. آموزش مجازی یک دوره آموزش آنالاین با استفاده از اینترنت است این اصطلاح اول به مدارس اینترنتی اشاره دارد و در آموزش عالی آن را دانشگاه مجازی می‌نامند این نوع استراتژی آموزشی با عناوین مختلف از جمله آموزش مجازی، آموزش از راه دور، آموزش آنالاین، آموزش مبتنی بر وب و آموزش الکترونیکی نامیده می‌شود (خدوی و همکاران، ۱۳۹۷).

همچنین سرعت تغییر و پیشرفت در جوامع امروزی چنان است که هر جامعه‌ای در تلاش است خود را با این تغییرات وفق دهد. بحث آموزش نیز اینک از شکل سنتی خود خارج شده و به سمت آموزش‌های مجازی رفته است. در این نوع آموزش، فعالیت‌های آموزشی از طریق وسایل الکترونیکی صورت می‌گیرد. استفاده از فناوری اطلاعات در آموزش باعث توسعه فناوری‌های نوین آموزشی شده است، درواقع آموزش مجازی وجه اشتراک فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش است (الماسی و عابدینی، ۱۴۰۰).

هدف آموزش مجازی، تبدیل آموزش سنتی و آموزش مجازی نیست بلکه آموزش‌های تخصصی با شیوه‌های مدرن مد نظر است. آموزش مجازی آموزش برای همیشه است در همه سنین و همه جا است و یک محیط آموزشی نیاز به کتابخانه و کتاب مجازی هم دارد یک کتابخانه جامع الکترونیکی تمام اطلاعات لازم را در اختیار کل مراکز آموزشی قرار می‌دهد. از آنجایی که، ویژگی اصلی آموزش‌های مجازی سهولت در ارتباط و تعامل و دسترسی آسان به اطلاعات است. در حقیقت هدف اصلی یادگیری مجازی پذیرفتن تنوع منابع آموزشی و روش‌های تدریس در این یکپارچگی آنها برای تحقق یادگیری موثر یادگیرنده است بسیاری از سرمایه‌گذاری‌ها در این زمینه با این فرض تایید شده‌اند که فناوری اطلاعات قادر است به طور همزمان کیفیت آموزش و یادگیری را ارتقا داده و امکان دسترسی به دوره‌های آموزشی با هزینه کمتر را میسر سازد (همان منبع). با توجه به آنچه گفته شد و این مهم که قرن بیست و یکم قرن بمباران اطلاعات است و سازمان‌هایی

موفق هستند که بتوانند منابع انسانی خود را به فناوری اطلاعات روز مجهز کند بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت آموزش‌های مجازی به عنوان یکی از دستاوردهای مهم این فناوری از عوامل اصلی جنبش‌های علمی، پژوهشی و فرهنگی عصر حاضر است (تقی زاده و همکاران، ۱۳۹۶).

با در نظر گرفتن مسائل مهم و پیشروی مدارس در فضایی جدید و شرایط آموزشی مجازی کیفیت و تداوم آموزش مناسب می‌باشد مدارس نقش اصلی و بی‌بدیل در آماده‌سازی نیروی متخصص و متعهد در کشور داشته و مبدا تحولات و تغییرات اساسی در کشور می‌باشد. تا زمانی که شرایط تحصیل و آموزش به صورت عادی در جریان بوده است مدارس اقدامات مناسب جهت تامین کیفیت و بالندگی و استمرار آموزش سطح بالا را از طریق فراهم نمودن محیط کلاس، وسایل آزمایشگاهی و آموزشی، دستورالعمل‌های ارتقاء و جبران خدمت فراهم آورده‌اند یا حداقل به آن توجه داشته‌اند، اما مشکل زمانی نشان داده شده است که آموزش مجازی با حذف کلاس‌های فیزیکی نیاز به تعامل و تغییر رفتار آموزشی بین معلم و دانش‌آموز را به وضوح نشان می‌دهد در این شرایط نیاز می‌باشد تا عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی شناسایی و رتبه بندی گردند تا با اقدام مناسب زمینه استمرار و توسعه این روش‌ها به عنوان جایگزینی مطمئن و قابل اتکا برای سیستم آموزشی در شرایط مشابه و یا رویکرد توسعه مد نظر قرار گیرد (خدیوی و همکاران، ۱۳۹۷).

با توجه به موارد ذکر شده، در عصر حاضر موسسات آموزشی باید افرادی را پرورش دهند که به جای حفظ و ذخیره اطلاعات توانایی طبقه بندی تحلیل و ترکیب اطلاعات، مهارت‌های حل مسئله، مهارت‌های ارتباطی، مباحثه، مذاکره، مهارت‌های مدیریتی و فناورانه داشته باشند تا بتوانند با تغییرات سریع تکنولوژیکی، صنعتی و اجتماعی همسویی موثری داشته باشند.

همچنین، با توجه به مطالعات صورت گرفته در کشور به دلیل فقدان نظامی جامع در مراکز آموزش مجازی و ضعف‌های زیادی که در حوزه مسائل سازمانی این مراکز آموزشی مشاهده می‌شود و اهمیت و ضرورت برنامه‌ریزی و تجدید ساختار ضروری است با این حال امور از رویکرد مدیریت سنتی و آموزش به صورت حضوری برای ورود مدیریت با رویکرد آموزش الکترونیکی و شناسایی وجوه تمایز این دو موضوع جدیدی است که کمتر به آن توجه شده است با توجه به این موضوع که پیشرفت هر جامعه‌ای به گونه‌ای در گروهی پیشرفت مراکز آموزشی آن جامعه است اهمیت آموزش مجازی در حال حاضر به مثابه یکی از مراکز برتر ارائه خدمات آموزشی بسیار مهم است، و ضرورت شناسایی عوامل سازنده بالندگی و ارتقاء از اهمیت بسزایی برخوردار است که شناسایی و اولویت بندی این عوامل در این امر می‌تواند نقش مهمی را ایفا کند (رود ساز و همکاران، ۱۳۹۶).

تلاش پژوهشگر بر این اصل استوار گردیده که با در نظر گرفتن چهار چوب اصلی پژوهش حاضر، عوامل



بالندگی آموزش مجازی شناسایی و شاهد موفقیت روزافزون آموزش مجازی در نظام آموزشی کشور باشیم.

در مجموع پژوهش حاضر از سه جنبه زیر حائز اهمیت است:

(الف) اهمیت بنیادی: امید است بتوان بین متغیرهای مطالعه رابطه قابل قبولی را ارائه نمود که این خود حائز اهمیت نظری است.

(ب) اهمیت کاربردی: امید است بتوان راهکارهای عملی در خصوص به کارگیری عوامل موثر بالندگی آموزش مجازی هنرستانهای فنی منطقه ۱۵ شهر تهران در اختیار سلسله مراتب نظام آموزش و پرورش، معلمان و مدیران قرار داد.

(ج) اهمیت توسعه‌ای: امید است بتوان مبانی نظری متقن از عوامل موثر بالندگی آموزش مجازی هنرستانهای فنی منطقه ۱۵ شهر تهران در اختیار سلسله مراتب ذی ربط قرار داد که این خود از لحاظ توسعه‌ای حائز اهمیت است.

در این راستا سوالات پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

سوال اصلی:

عوامل موثر بر بالندگی آموزش مجازی هنرستانهای فنی منطقه ۱۵ شهر تهران کدامند؟

سوالات فرعی:

سوال فرعی اول: شاخص‌های سازنده هر یک از عوامل مذکور کدامند؟

سوال فرعی دوم: اولویت بندی مولفه‌ها و شاخص‌های موثر بر بالندگی آموزش مجازی هنرستانهای فنی منطقه ۱۵ شهر تهران چگونه است؟

روش پژوهش:

پژوهش حاضر از نظر اهداف کاربردی است، زیرا این پژوهش یک کاوش اصیل است به منظور کسب دانش علمی و فنی جدید که برای آن کاربرد ویژه‌ای در نظر گرفته شده است، از نظر داده‌ها کیفی چون پژوهشگر از طریق مطالعه پژوهش‌های دیگران، تئوری‌ها، الگوها و مصاحبه با خبره‌ها داده‌های مورد نیاز را احصا می‌کند و از نظرماهیت داده بنیاد نوظهور است چراکه از طریق کدگذاری باز، محوری و انتخابی مولفه‌ها و شاخص‌های پژوهش حاضر را استخراج کرده است.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری مورد پرسش پژوهش حاضر را کلیه خبرگان علوم تربیتی دارای مدرک دکتری تخصصی و عضو هیئت علمی دانشگاه در رشته‌ی مدیریت آموزشی و برنامه‌ریزی درسی و دارای تجارب زیسته می‌دهد.

روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر از نوع آگاهانه هدفمند است.

ابزار سنجش

ابزار سنجش پژوهش حاضر را یک فرم مصاحبه نیم ساختار یافته تشکیل می‌دهد. فرم مذکور به مدد مطالعه ملی و جهانی و مصاحبه با خبرگان بدست آمده است.

اعتبار و روایی ابزار پژوهش

اعتبار و روایی ابزار سنجش پژوهش حاضر به مدد اجماع سه سویه (اجماع داده‌ها: زیرا از منابع متعدد و افراد متعدد و محیط‌های متعدد در زمانهای متعدد استفاده شده است)، اجماع پژوهشگران (از پژوهشگران و اساتید متعدد خبره در زمینه پژوهش حاضر استفاده شده)، اجماع تئوری‌ها (زیرا از تحلیل‌ها و تفسیرهای مختلف استفاده شده) و اجماع روش‌شناسی (چون از روش مصاحبه و بررسی اسناد استفاده شده) این حوزه بدست آمده است.

روش گردآوری داده‌ها

۱. مطالعه برخی از پژوهش‌ها اعم از ملی و جهانی در خصوص بالندگی آموزش مجازی
۲. اجرا کدگذاری باز از یافته‌های مرحله یک توسط پژوهشگر و احصای شاخص‌های مربوطه توسط پژوهشگر و مصاحبه با خبره.
۳. اجرای کدگذاری محوری از طریق مقوله‌بندی شاخص‌ها در قالب مولفه‌ها بوسیله پژوهشگر و مصاحبه با خبره
۴. تنظیم بند ۳ در قالب یک فرم نیمه ساختار یافته و ارسال آن به مدد مصاحبه با خبرگان
۵. احصای مولفه‌ها و شاخص‌ها و اولویت‌بندی آنها توسط خبرگان انجام شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این مرحله تجزیه و تحلیل به دلیل بررسی کیفی (استناد، نقل، مصاحبه، عقل،) بدست می‌آید. در مجموع در این مرحله به مدد کدگذاری باز، محوری و انتخابی از طریق مصاحبه با خبرگان انجام شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از مطالعه برخی از پژوهش‌های ملی و جهانی در خصوص موضوع پژوهش و اجرا کدگذاری باز از یافته‌های حاصل از مطالعه شاخص‌های مربوطه توسط پژوهشگر و مصاحبه با خبره بدست آمد. مقوله‌بندی شاخص‌ها در قالب مولفه‌ها انجام و فرم نیمه ساختار یافته تهیه و به خبرگان ارسال شد که توسط ایشان مولفه‌ها و شاخص‌ها اولویت‌بندی شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در پژوهش حاضر در طی سه مرحله زیر

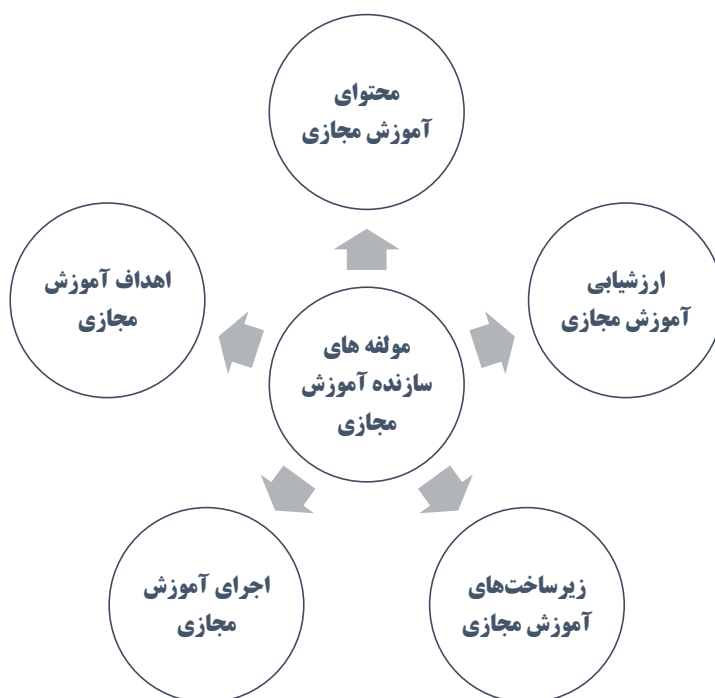


بدست آمد. بنابراین برای پاسخ به این سوال که شاخص‌های سازنده بالندگی آموزش مجازی هنرستان‌های فنی منطقه ۱۵ تهران کدامند؟

۱. کدگذاری باز
۲. کدگذاری محوری
۳. کدگذاری انتخابی

یافته‌های پژوهش:

برای دستیابی به پاسخ سوالات پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها طی سه مرحله انجام شد. الف: کدگذاری باز: در این مرحله شاخص به مدد مطالعات ملی و جهانی و مصاحبه با خبرگان توسط پژوهشگر احصا شد. ب: کدگذاری محوری: در این مرحله ۵۶ شاخص، در قالب ۵ مولفه به مدد مصاحبه با خبرگان توسط پژوهشگر احصا شد. لازم به ذکر است به منظور جلوگیری از اطناب متن مقاله، از ذکر جدول کدگذاری باز و محوری خودداری شده است. ج: کدگذاری انتخابی: در این مرحله که با بهره‌گیری از نظر خبرگان انجام شد. در مجموع برای موضوع مذکور ۵ مولفه احصا و انتخاب شد که در شکل زیر محرز است.



مدل نهایی مولفه‌های سازنده آموزش مجازی هنرستان‌های فنی منطقه ۱۵ شهر تهران

مولفه‌های به دست آمده ۵ مولفه می‌باشد که به ترتیب اولویت عبارتند از:

۱. اهداف آموزش مجازی
۲. زیر ساخت‌های آموزش مجازی
۳. محتوای آموزش مجازی
۴. اجرای آموزش مجازی
۵. ارزشیابی آموزش مجازی

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های پیشین همسو می‌باشد. به‌طوریکه درستی و آل محمد (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان واکاوی و تحلیل تجارب معلمان از گذار به آموزش مجازی در دوران کرونا به این نتیجه رسیدند که یادگیری الکترونیکی با تمام مزایا و معایبی که دارد به روش عمده و اصلی برای آموزش در سازمان‌ها پذیرفته شده است. بنیسی و طرفه نژاد (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان فرصت‌ها و چالش‌های آموزش مجازی در دوران کرونا به این مهم دست یافتند که فناوری‌های نوین به آموزش و الهام گرفتن از آنها برای کمک به ارتقاء آموزش نسل‌های آینده و همچنین اعطای فرصت تفکر مجدد به معلمان و اساتید و به روزرسانی دانش آنها ذکر کرد. شمس نصرتی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی اثر کیفیت آموزش بر سیستم آموزش مجازی مؤسسات آموزش عالی به این نتیجه دست یافت که امروزه آموزش الکترونیکی به یک روند رو به رشد و یک استراتژی مهم برای ارتقای آموزش در تمام کشورهای بزرگ جهان تبدیل شده است. قاسمی و شهریار فرد (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های دخیل بر کیفیت آموزش الکترونیک به این مهم دست یافتند که کسب و کار و به تبع آن آموزش الکترونیکی ازجمله الزامات جوامع امروزی تلقی می‌شود.

پیشنهادهای پژوهش:

بالندگی در آموزش مجازی موضوعی مهم و پر اهمیت است، زیرا با توجه به پیشرفت فناوری و افزایش استفاده از آموزش مجازی در دنیای مدرن، بهبود کیفیت و اثربخشی آموزش‌های آنلاین از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در ادامه، پیشنهادات نظری برای بالندگی آموزش مجازی را ارائه می‌دهم:

پیاده‌سازی استانداردها و معیارها: برای بهبود کیفیت آموزش مجازی، مهم است که استانداردها و معیارهای مشخصی برای طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی تعیین کنید. به عنوان مثال، استانداردهای SCORM برای محتوای آموزشی آنلاین استفاده می‌شوند. رعایت این استانداردها باعث تداوم و توسعه



آسان دوره‌های آموزشی می‌شود.

آموزش مدرسان: معلمان و مدرسان نقش بسیار مهمی در آموزش مجازی دارند. آموزش مدرسان به ابزارها و تکنیک‌های به‌روز برای ارتقاء تدریس آنلاین کمک می‌کند. همچنین، آموزش مهارت‌های تعاملی و ارتباطی در محیط مجازی نیز می‌تواند بهبود بالندگی را تضمین کند.

استفاده از تکنولوژی به‌روز: انتخاب و استفاده از تکنولوژی‌های به‌روز و مناسب برای ارائه محتوا و ارتباط با دانشجویان بسیار مهم است. تجهیزات و نرم‌افزارهای آموزشی باید به‌طور منظم به‌روزرسانی شوند تا با تغییرات فناوری موازی بیابند.

ارتقاء تعامل و مشارکت: برای بالندگی آموزش مجازی، تعامل و مشارکت دانشجویان بسیار اهمیت دارد. ایجاد فرصت‌هایی برای بحث و گفتگو آنلاین، انجام تمرین‌ها و پروژه‌های گروهی، و ایجاد انگیزه برای فعالیت‌های آموزشی می‌تواند اثربخش باشد.

ارزیابی و بازخورد منظم: ارزیابی منظم دوره‌های آموزشی و بازخورد از دانشجویان و مدرسان از جمله گام‌های مهم در بالندگی آموزش مجازی است. این ارزیابی‌ها می‌توانند به تشخیص نقاط قوت و ضعف دوره‌ها و بهبود آنها کمک کنند.

توسعه محتوای آموزشی متنوع: تنوع در محتواهای آموزشی به دانشجویان فرصت‌های گسترده‌تری برای یادگیری ارائه می‌دهد. محتواهای چندرسانه‌ای، ویدئوها، پرسش و پاسخ‌ها و تمرین‌های متنوع می‌توانند به تنوع در روش‌های آموزشی کمک کنند.

تیم متخصص: تشکیل تیم‌های متخصص در طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مجازی می‌تواند به بهبود کیفیت آموزش و پشتیبانی از دانشجویان کمک کند. اعضای تیم می‌توانند در طراحی محتوا، فناوری، ارتباطات، و ارزیابی دوره‌ها تخصص لازم را داشته باشند و توانایی ارائه آموزش بهتر را داشته باشند.

توسعه سیاست‌ها و راهکارهای حفظ کیفیت: برای بالندگی آموزش مجازی، لازم است سیاست‌ها و راهکارهای حفظ کیفیت را تعیین کنید. این شامل مراقبت از تعادل بین تعداد دانشجویان و منابع آموزشی، مدیریت نظامی ارتباط با دانشجویان، و رصد و ارزیابی مداوم برنامه‌های آموزشی می‌شود.

ارتقاء دسترسی و تسهیل در تجربه کاربری: ارائه یک تجربه کاربری بهتر برای دانشجویان از اهمیت بالایی برخوردار است. این شامل سادگی در استفاده از سیستم آموزش مجازی، دسترسی آسان به منابع و اطلاعات آموزشی و پشتیبانی فنی مناسب می‌شود.

ترویج و تشویق به یادگیری مداوم: ایجاد فرهنگ یادگیری مداوم در سازمان و تشویق کارکنان و دانشجویان به شرکت فعال در دوره‌های آموزشی می‌تواند به بالندگی آموزش مجازی کمک کند. تشویق به ادامه تحصیل،

شرکت در دوره‌های تخصصی و ترویج یادگیری مداوم از اهداف مهم است. استفاده از داده‌ها و تجزیه و تحلیل‌های ترکیبی: جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها در مورد عملکرد دوره‌های آموزشی می‌تواند به بهبود آنها کمک کند. استفاده از ابزارهای تجزیه و تحلیل داده می‌تواند از نقاط ضعف در دوره‌ها مطلع شوید و اصلاحات مورد نیاز را اعمال کنید.

ترکیب با آموزش حضوری: برخی مواقع آموزش مجازی می‌تواند با آموزش حضوری ترکیب شود. این به دانشجویان فرصت می‌دهد تا از بهره‌وری آموزش مجازی بهره‌برند و در عین حال از تجربه آموزش حضوری نیز بهره‌مند شوند.

در نهایت، برای بالندگی آموزش مجازی، لازم است که به یک رویکرد یادگیری مداوم و بهبود مستمر تعهد کنید. با توجه به پیشرفت تکنولوژی و تغییرات مداوم در نیازهای دانشجویان و بازار کار، ارتقاء آموزش مجازی به عنوان یک فرآیند پویا و دینامیک بسیار مهم است.

برنامه ریزی‌هایی در خصوص آموزش مجازی در زمینه عوامل انسانی از جمله عوامل انسانی، عوامل آموزشی، عوامل سازمانی (مدرسه) و عوامل سخت افزاری و نرم افزاری فراهم شود. بعنوان نمونه، استفاده از واقعیت مجازی (VR) و واقعیت افزوده (AR): این تکنولوژی‌ها به دانش‌آموزان امکان می‌دهند تا در یک محیط مجازی یا از طریق افزودن اجسام مجازی به محیط واقعی تجربه‌های هنری را به صورت تعاملی داشته باشند. برای مثال، دانش‌آموزان می‌توانند یک نقاشی را در فضای مجازی ایجاد کنند یا از AR برای مشاهده اثرات یک پروژه هنری در محیط واقعی استفاده کنند. یا استفاده از نرم‌افزارها و ابزارهای مجازی مخصوصی برای هنر یا تجربه استفاده کنند، مانند نرم‌افزارهای طراحی گرافیکی، شبیه‌سازهای علمی و نرم‌افزارهای مهندسی معکوس می‌توانند به دانش‌آموزان کمک کنند تا مهارت‌های عملی را تمرین کنند.

منابع:

منبع فارسی

- ابراهیم آبادی حسین (۱۴۰۱) آینده آموزش مجازی در مدرسه؛ کرونا و بایسته‌های تعلیم و تربیت، مجله رشد؛ آموزش علوم اجتماعی، ۱۴: ۸۹-۱۷
- ابراهیمی جعفر، زارعی سید علی، شریفیان جواد، کریمی محمد (۱۴۰۰) موانع آموزش الکترونیک، ماهنامه پیشرفت‌های نوین در روانشناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش، ۳۸ (۴)
- ابراهیمی مرضیه، عالیشاه فرشته، زمانی پور فاطمه (۱۴۰۰) شناسایی و تحلیل فرصت‌ها و چالش‌های آموزش مجازی از منظر دانشجویان
- اسکندری آذر، زارع ابودر، شریف زاده مریم (۱۳۹۴) کیفیت تدریس و نیازهای آموزشی هنرجویان هنرستان‌های کشاورزی استان فارس، فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، ۳۵
- اسماعیل پور سیامک، گرامی فرزاد، پور غزنوی مریم (۱۳۹۵) ارائه مدل و چارچوبی برای پیاده‌سازی آموزش‌های سازمانی مجازی موثر و کارآمد بر اساس مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی، کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت



- اصنافی امیررضا، حمیدی علی (۱۳۹۸) نقش فناوری اطلاعات، ارتباطات در توسعه آموزش و دانش با تاکید بر نقش کتابخانه‌های مجازی، نشریه الکترونیکی نما
- اقبالیار ادیب، کوهزادی فواد، خضری سیده اسرین، لنجابی (۱۴۰۲) بررسی نقش تکنولوژی ارتباطی در کاهش مشکلات آموزش مجازی، اولین کنفرانس بین المللی توانمندی مدیریت، مهندسی صنایع، حسابداری و اقتصاد
- الماسی محمد، عابدینی مهنوش، آموزگار صغری (۱۴۰۰) تدریس آنلاین و تحولات مدیریت مدرسه و کلاس‌ها، کنفرانس ملی مطالعات خانواده و مدرسه
- بابایی (۱۳۹۸) تاثیر آموزش با شیوه تفکر خلاق به والدین و دانش آموزان بر پیشگیری از آسیب‌های فضای مجازی (مطاله اقدام پژوهی)، پژوهش‌های کاربردی در مشاوره
- بنیسی پریناز، طرفه نژاد نرگس، طاهائی ساناز السادات (۱۴۰۱) فرصت‌ها و چالش‌های آموزش مجازی در دوران کرونا
- بهتویی لادن، سورانی یانچشمه رضا، ایمانی گله پردسری محمد تقی، خونساری یحیی، عامری حبیب آبادی محمد علی (۱۴۰۰) شناسایی شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد آموزش مجازی در جهت ارتقا کیفیت یادگیری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران، فصلنامه علمی - پژوهشی سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، دوره ۵، شماره ۱
- پور اسماعیل مرجان، اردلانی حسین (۱۴۰۰) آسیب‌شناسی آموزش مجازی هنر در هنرستانها
- تربتی نژاد، حسین؛ عجم، زهرا (۱۴۰۰) شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش مجازی / نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، علوم تربیتی و روانشناسی / دانشگاه پیام نور شیراز.
- ترکاشوند سینا، مینایی نژاد محمد، مرادیان محمدیه وحیده، هاشمی فاطمه السادات (۱۴۰۰) واکاوی نقش آموزش به شیوه مجازی در باز تولید نابرابری آموزشی، فصلنامه رشد فناوری، ۱۸ (۶۹)
- تقی زاده قوام زهرا، عراقیه، علیرضا، خورشیدی عباس (۱۴۰۱) شناسایی مولفه‌های سازنده آموزش‌های مجازی در دوره متوسطه شهرستان‌های استان تهران، فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۷ (۳): ۱۲۵-۱۰۵
- تقی زاده هوشنگ، ضیائی حاجی پیر لو مصطفی (۱۳۹۵) نقشه راه بالنده‌سازی در فرایندهای آموزشی سیستم‌های آموزش عالی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهپافتی نو در مدیریت آموزشی، سال نهم، ۱ (۳۳:پیاپی)
- جعفری فاطمه، جدیدی اکبر، آبادی محمد، ملایی حسن (۱۳۹۹) بررسی چگونگی تاثیر فضای مجازی در ایجاد انگیزش پیشرفت تحصیلی درکاردانش دخترانه شهرستان شهربابک در نیمسال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰، همایش ملی مطالعات برنامه درسی در هزاره سوم
- جلال آبادی فاطمه، محقق زاده فاطمه (۱۴۰۱) تاثیر عوامل موثر بر کیفیت آموزش برنامه‌های آموزش مجازی در دوران کرونا، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۶ (۸۶)
- حاجی زاده انور، عزیزی قادر، کیهان جواد (۱۳۹۹) تحلیل فرصت‌ها و چالش‌های آموزش مجازی در دوران کرونا و رهپافت توسعه آموزش مجازی در پسا کرونا، فصلنامه علمی تدریس پژوهی ۹ (۱)
- حسنی رفیق، سعیدی فرهاد (۱۴۰۱) واکاوی تدریس آنلاین معلمان مقطع ابتدایی شهر سمنان در بستر شاد در دوران بحران کرونا (فرصت‌ها و چالش‌ها)، فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۱۳ (۱): ۱۳۷ تا ۱۵۸
- حسن روشنی بنی سی علی، حسنی محمد، قالوندی حسن (۱۴۰۰) شناسایی ابعاد و مولفه‌های بالندگی پژوهشی به منظور طراحی مدل مفهومی، مدیریت و برنامه‌ریزی در نظامهای آموزشی
- حسن نژاد رقیه، حسینی اسماء (۱۴۰۲) راهکارهای افزایش انگیزش یادگیری در آموزش مجازی در پی بحران ویروس کرونا، دوازدهمین کنفرانس بین المللی علوم انسانی، اجتماعی و سبک زندگی
- حیدری اصل زهرا، حیدری اصل سمیه، گودرزی الگر صغری، روان بد مهدی (۱۴۰۰) آموزش مجازی و شیوه آموزشی، اولین کنفرانس ملی مطالعات کاربردی در فرایندهای تعلیم و تربیت
- خجسته سعیده (۱۴۰۱) اثربخشی آموزش مجازی با استفاده از سامانه شاد بر انگیزه پیشرفت و مدیریت زمان، فصلنامه

- فناوری و دانش پژوهی در تعلیم و تربیت ۱۱(۱): ۲۲-۱۱
- خدیوی اسداله، سید کلان سید محمد، حسن پور توفیق، احمدی حسن، تره باری حافظ (۱۳۹۷) عوامل موثر بر کیفیت آموزش و تدریس در دانشگاه فرهنگیان، آموزش و ارزشیابی ۱۱(۴۲)
 - خوشینی (۱۳۹۶) تغییرات نظام آموزش فنی و حرفه‌ای در ایران، ویژه نامه رشد آموزش فنی و حرفه‌ای و کار دانش
 - درستی، امیر علی، آل محمد، منا (۱۴۰۲) واکاوی و تحلیل تجارب معلمان از گذار به آموزش مجازی در دوران کرونا، فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی، ۱(۵)
 - دلفان آذری، قنبر علی؛ طرفه نژاد، نرگس؛ طاهانی ساناز، کریمیان علی (۱۴۰۱) برنامه درسی آموزش مجازی در دوران کرونا، فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی، ۳(۴)
 - رضایی علی محمد (۱۳۸۵) بالندگی و شاخص‌های آن، دو ماهنامه انسانی پلیس سال سوم شماره ۷
 - رامرودی مسعود، بخت منصور، میهن دوست مسلم (۱۴۰۱) تاثیر امنیت شغلی بر بالندگی سازمانی با میانجی‌گری اشتراک دانش، مجله مدیریت و چشم‌انداز آموزش ۱۲: ۳۹ تا ۲۵
 - رودساز حبیب الله، کاملیان امین رضا، امیری مقصود، قائم مقامی تبریزی احمد (۱۳۹۶) شناسایی عوامل علی موثر بر الگوی آموزش‌های مجازی دانشگاهی در ایران، پژوهش در نظام‌های آموزشی/ ۳۶:
 - زراعتی محسن، ابوالقاسمی محمود، اباصلت خراسانی، خیراندیش مهدی (۱۳۹۹) توسعه ابعاد بالندگی منابع انسانی دانشی مراکز مطالعاتی و تحقیقاتی آجا مبتنی بر رویکرد مدیریت دانش، فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، ۲(۷)
 - زمانی بی‌بی عشرت، مدنی سید احمد (۱۳۹۰) راهبردهای افزایش کارایی و اثربخشی اساتید درآموزش‌های مجازی،
 - سراجی فرهاد، عطاران محمد (۱۳۹۶) یادگیری الکترونیکی (مبانی طراحی اجرا و ارزشیابی) چاپ دوم
 - شعبانی بهار غلامرضا، قره محمد علی، سیاوشی محمد (۱۳۹۹) طراحی الگوی ساختاری بالندگی حرفه‌ای، سازمانی و فردی اعضای هیات علمی دانشکده‌های تربیت بدنی و سنجش برآزش آن، پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۸، ۴(۳۲)
 - شمس نصرتی ویدا، معظمی مجتبی (۱۴۰۱) بررسی اثر آموزش بر سیستم آموزش مجازی موسسات آموزش عالی، فصلنامه مطالعات مدیریت و رهبری در سازمانهای آموزشی، ۲(۴)
 - شیخ طیبه، کر فیروز، سقایی نیا آرزو (۱۴۰۱) الگوی آموزش مجازی با تاکید بر عدالت آموزشی در دوران پاندمی کرونا، فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، ۲(۸)
 - عرب مختاری فاطمه (۱۴۰۱) تجربه زیسته‌ی معلمان ابتدایی از آموزش مجازی در دوران شیوع کرونا، فصلنامه مطالعات سیاست‌گذاری تربیت معلم، ۵(۴)
 - عزتی ابرغانی منظر، اسماعیلی زهره (۱۴۰۰) شناسایی ابعاد و مولفه‌های آموزش الکترونیکی بر اساس نظریه یادگیری سازگار با مغز در نظام آموزش عالی ایران، فصلنامه علمی-پژوهشی سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۵(۱): ۹-۱
 - علیپور نسرين، نوروزی داریوش، نوریان محمد (۱۴۰۰) طراحی الگوی مولفه‌های موثر بر کیفیت محیط‌های یادگیری الکترونیکی. دوره پانزدهم، شماره سوم، تیر، ۳-۵۱۸ ص
 - طاهری زاده ناهید، میر غفوری سید حبیب اله، فلاح تفتی (۱۴۰۰) کار تیمی در آموزش‌های مجازی، سومین کنفرانس ملی دانش و فناوری روانشناسی، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی
 - فتحی و اجارگاه کوروش (۱۳۹۸) آموزش از راه دور و بین المللی سازی در آموزش عالی، انتشارات آییژ
 - قادری طاهره (۱۳۷۴) صنعتی شدن و توسعه دیدگاه‌های نظری، فصلنامه علمی علوم اجتماعی
 - قاسمی احمد رضا؛ شهریار فرد آذین (۱۳۹۵) شناسایی و اولویت بندی شاخص‌های دخیل بر کیفیت آموزش الکترونیک / نشریه علمی-پژوهشی فناوری آموزش/ جلد ۱۰(۳): ۲۰۷-۲۱۸
 - قائم مقامی تبریزی، احمد کاملیان، امین رضا، رودساز، حبیب الله، امیری مقصود (۱۳۹۷) عوامل زمینه‌ای موثر بر



- آموزش‌های مجازی دانشگاهی در ایران، پژوهش‌های مدیریت عمومی/۱۱(۴۲): ۲۲۹-۲۴۶
- قرونه داود، میرکمالی سید محمد، بازرگان عباس، خرازی سید کمال (۱۳۹۳) چارچوب مفهومی بالندگی اعضای هیات علمی در دانشگاه تهران، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال ششم، دوره دوم
- قنبری سالار، ضیایی محمد صادق، رزقی شیر سوار هادی، مصلح مریم (۱۳۹۸) ارائه مدل ارزیابی آموزش الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت
- کریمی فرهاد، وصالی منصور (۱۴۰۰) الگوی جهانی در یادگیری مبتنی بر کندوکاو آموزش مجازی نور، نشریه پژوهشی در آموزش علوم تجربی، سال نخست، شماره یک
- کلارک روت کالوین، پورعطایی خسرومهدی (۲۰۱۸)، مفاهیم و تئوری‌ها در آموزش الکترونیکی
- کیا علی اصغر (۱۳۸۸) نگاهی به آموزش مجازی (الکترونیک)،
- لشکریان رضا، خورشیدی عباس، برزگر نادر، مقدسی حمید، مرادی سعید (۱۴۰۱) شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های آموزش الکترونیک برای دانشگاه‌های علوم پزشکی، فصلنامه مدیریت پرستاری
- محمد امین زاده لیلا (۱۳۹۹) بررسی تغییر نظام آموزشی ایران از طرح ۵-۳-۱ به طرح ۶-۳-۳، کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندس صنایع
- محمدی زهرا (۱۴۰۰) شیوه‌های کیفیت بخشی به آموزش در فضای مجازی، فصلنامه علمی تدریس پژوهی
- معاونت پژوهش‌های اجتماعی- فرهنگی دفتر مطالعات آموزش و فرهنگ (۱۳۹۹) چالش‌های آموزش مجازی
- مظاهری مهرداد، نیکوفر مرتضی (۱۳۹۶) نقش ابعاد بالندگی سازمانی در تعهد سازمانی اعضای هیات علمی دانشکده‌های تربیت بدنی کشور
- مهدی مهدی، عبدالمهدی محمد صادق، بیات موسی، محمدعلی محبوبه، سید محمد طاهره، ابوطالبی
- نیکخوا امیری عباس، قلی پور کنعانی یوسف، طبری مجتبی، باقرزاده محمد رضا (۱۴۰۱) بررسی رابطه مولفه‌های بالندگی سازمانی اثربخش و عدالت اسلامی در دانشگاه فرهنگیان مازندران، فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی شماره ۲، دوره ۱۵
- یوسفی جمیله (۱۴۰۰) جایگاه آموزش درسی تلفیقی در آموزش و پرورش، اولین کنفرانس بین المللی ایده‌های نوین در فقه، حقوق و روانشناسی

ب- منابع لاتین:

- Bhattacharjee, A. (2018). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *Mis Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Eraslan Yalcin, M., & Kutlu, B. (2019). Examination of students' acceptance of and intention to use learning management systems using extended TAM. *British Journal of Educational Technology*, 50(5), 2414-2432.
- Boettcher JV. (2017). Ten core principles for designing effective learning environments: insights from brain research and pedagogical theory. *Innovate Journal of Online education* [Internet];3(3). Available from: [http:// www.innovateonline.info/index.php](http://www.innovateonline.info/index.php)
- Curriculum orientations and professional teaching practices reported by Korean secondary school home economics teachers and teacher educators. [Dissertation]. Pro Quest Research Library 10. Farahani, M. F., & Farahani, F. F. (2014).
- E-learning Benchmarking Survey: A Case Study of University Utara Malaysia. *Universal Journal of*

- Educational Research 3(4), 269-276. Uthman T. Alturki Ahmed Aldraiweesh
- Kinshuck (2016).
 - Endean, M., Bai, B., and Dui, R. (2010). Quality standards in online distance education. *International Journal of Continuing Education and Lifelong Learning*, 3(1), PP 53-73.
 - Evaluating The Usability And Accessibility Of LMS Blackboard At King Saud University. *Contemporary Issues in Education Research - First Quarter*, 9(11), 33-44.
 - Evgeniy Lavrov, Olena Kupenko, Tetiana Lavryk, Natalia Barchenko (2013). Organizational approach to the ergonomic examination of ELearning modules. *Informatics in Education*, 12(1), 107-124.
 - Teo, T., Zhou, M., Fan, A. C. W., & Huang, F. (2019). Factors that influence university students' intention to use Moodle: A study in Macau. *Educational Technology Research and Development*, 67(3), 749-766.
 - Fatma Ozoudogru Murat Hismanglu (2016). Views of Freshmen Students on Foreign language courses delivered via E-learning. *Muhannad Al-Shboul* (2013).
 - Meyer, K. A. (2018). *Quality in distance education: Focus on on-line learning*. Jossey-Bass
 - Al-Fraihat, D., Joy, M., & Sinclair, J. (2017). Identifying success factors for e-learning in higher education. *International conference on e-learning* (pp. 247-255). Academic Conferences International Limited.
 - Managing Online Presence in the E-Learning Environment: Technological Support for Academic Staff, *Journal of Education and Training Studies*, 3(3), 91- 100. Thi Lip Sam (2015).
 - Tiwari, P. (2020). Measuring the Impact of Students Attitude towards Adoption of Online Classes during COVID 19: Integrating UTAUT Model with Perceived Cost. *Education*, 1673968(6), 1759790.
 - Zhao, Y., Bandyopadhyay, K., & Bandyopadhyay, Almaiah, M. A., Jalil, M. A., & Man, M. (2016). Extending the TAM to examine the effects of quality features on mobile learning acceptance. *Journal of Computers in Education*, 3(4), 453-485.
 - Rosenberg MJ (2021) *E-Learning Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. New York: McGraw-Hill.
 - S. (2019). January). What matters most in online sap-enabled course learning? A system view of determinants. *Proceedings of the 52nd Hawaii international conference on system sciences*.
 - The Study on Professional Ethics Components among Faculty Members in the Engineering. *Procedia-Social 11. and Behavioral Sciences*, 116, 2085-2089
 - The Level of E-Learning Integration at the University of Jordan :Challenges and Opportunities. *International Education Studies*, 6(4), 93-113. Nurul Islam1, Martin Beer1, Frances Slack (2015).
 - Valldosera J,G and Minguill n,J.(2018). Rethinking Dropout in Online Higher Education: The Case of the Universitat Oberta de Catalunya.The international review of research in open and distance learning
 - Williams, P. E. (2003). Roles and competencies for distance education programs in higher education institutions. *The American Journal of Distance Education*, 17 (1), 45-57. 9. Ryu, S. (1998).
 -



Factors affecting the growth of virtual education in technical colleges in the 15th district of Tehran

Maryam Elyasi

Master student of Educational Management Department, Central Tehran Branch,
Islamic Azad University, Tehran Iran

Dr.Parasto khosravi

Assistant Professor, Department of Educational Management, Central Tehran
Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (correspondence author)

Sabasafari79@yahoo.com

Abstract:

The main goal of the current research was to identify the effective factors on the growth of virtual education in technical colleges in the 15th district of Tehran. The current research method is applied in terms of objective, qualitative in terms of data and emergent in terms of the nature and type of data study. The community in question in the current research consists of experts in educational management and curriculum planning, and it should be noted that these experts had a doctorate degree and were members of the university faculty. To select the representative sample group, the criterion for determining the sample size was based on the theoretical saturation of 12 people and the purposeful sampling method. The method of data collection in the current research was library and field based, and the data of the current research was created by a researcher interview form, which was obtained with the help of national and global studies and interviews with experts in this field. Based on the research results, 5 components and 70 indicators were counted. And based on the findings of the present research, the effective factors on the growth of virtual education in 15 technical colleges in Tehran were the goals of virtual education, the infrastructure of virtual education, the content of virtual education, the implementation of virtual education and the evaluation of virtual education.

Keywords: growth, education, virtual education, technical colleges

مزایا و معایب شناور بودن حقوق و دستمزد پایه‌ی کارگران در ایران با تکیه بر فناوری‌های نوین

محمدحسن صفری

کارشناسی ارشد، گروه حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهشهر، بهشهر، ایران.

علی اکبر نصیری خلیلی

استادیار، گروه حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهشهر، بهشهر، ایران.

علی رضا نصیری خلیلی

استادیار، گروه حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهشهر، بهشهر، ایران.

چکیده

دستمزد برای کارگرانی است که معمولاً براساس ساعت، روز، هفته و یا مقاطعه کاری محاسبه و پرداخت می‌گردد و حقوق مربوط به کارگرانی است که معمولاً بر مبنای ماهانه برای انجام کارهای جسمی و فکری به آنان پرداخت می‌شود. بدیهی است که حقوق و دستمزد از نظر اقتصادی تابع نظریات، قوانین و عوامل بسیاری از قبیل عوامل اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اخلاقی است. ولی در هر صورت عاملان، اعم از کارگران و حتی خود مدیران و سرپرستان باید در قبال کار خود حقوق و دستمزدی را دریافت نمایند که رنج و خستگی ناشی از کار را در آن جبران نموده و به آنان امکان دهد تا مطابق شئون خود زندگی کنند. هدف پژوهش حاضر مزایا و معایب شناور بودن حقوق و دستمزد پایه‌ی کارگران در ایران می‌باشد. لذا مسأله اصلی پژوهش حاضر پاسخگویی به این سؤال است مزایا و معایب شناور بودن حقوق و دستمزد پایه‌ی کارگران در ایران چگونه است؟ که به صورت کتابخانه‌ای (اسنادی) و ابزار بصورت فیش برداری است و روش تجزیه و تحلیل نیز به صورت توصیفی- تحلیلی می‌باشد. نتایج نشان داد که شناور شدن حقوق و دستمزد کارگران و اجرای افزایش آن براساس در نظر گرفتن شرایط تورم در مناطق مختلف به هیچ وجه به نفع کارگران نیست و حداقل دستمزد توافقی از کارگر گرفته می‌شود و این آسیب فقط گریبان کارگران جامعه را خواهد گرفت. براساس ماده ۴۱ ق. ک.، شورای عالی کار، مرجع تصمیم‌گیری در مورد حداقل دستمزد کارگران ایرانی است که بر طبق ماده ۴۱ ق. ک. موظف به تعیین و اعلام دستمزد می‌باشد.

واژگان کلیدی: حقوق و دستمزد، شناور بودن، کارگران، فناوری‌های نوین.



۱- مقدمه

در جامعه امروزی، یافتن یک شغل و حرفه که از حقوق و دستمزد مناسب برخوردار بوده و همچنین شامل مزایایی همچون دریافت پاداش، بیمه شدن و سایر مزایا باشد، برای اغلب مردم و به‌ویژه جوانان به یک دغدغه بزرگ تبدیل شده است. برخی افراد زمانی که شغل موردنظر خود را می‌یابند، هنگام مواجه شدن با قرارداد کارگری به سبب کمبود اطلاعات نسبت به حقوق و مزایای خود از نظر قوانین حقوقی دچار مشکل و بعضاً ضرر و زیان می‌گردند. پس بهترین راه جلوگیری از وقوع ضرر و زیان بدین صورت، مطالعه‌ی نمونه‌ی قرارداد کارگری است.

متأسفانه کارکنان و کارفرمایان بسیاری هستند که به دلیل نداشتن قراردادی معتبر، با مشکلات بزرگ و پیچیده‌ای روبرو شده‌اند. برخی کارفرمایان با نبستن قرارداد کار با کارکنان خود یا امضای قرارداد سفید این تصور را دارند که در این معامله سود برده‌اند، درحالی که این فکر کاملاً اشتباه است. زیرا در صورتی که کارگر قرارداد نداشته باشد یا قرارداد سفید امضا داشته باشد، هرگونه پرداخت کارفرما به کارگر می‌تواند محل شکایت کارگر قرار بگیرد. این موضوع تنها بخش کوچکی از عواقب عدم عقد قرارداد بین کارفرما و کارکنان است. مشکلات عدیده بسیاری در این بین پدید خواهند آمد.

دستمزد کارگران یکی از مهم‌ترین بخش‌های حقوق کار را شکل می‌دهد و عبارت است از کلیه‌ی پرداختی‌ها به کارگر در نتیجه‌ی قرارداد کار. با توجه به موضع برتر کارفرما در قرارداد کار نسبت به کارگر، همواره بیم آن می‌رود که کارفرما با انگیزه‌ی کاهش هزینه‌های فعالیت خود، دستمزد غیرعادلانه‌ای را به کارگر اختصاص دهد. به همین سبب، قوانین مختلف بین‌المللی و ملی، سعی کرده‌اند با طرح و توسعه‌ی مفهوم حداقل دستمزد، ضمن حفظ منافع کارگر و خانواده‌ی او، برخی اهداف اقتصادی و اجتماعی کلان را نیز دنبال کنند. به همین منظور، مبنای مختلفی در تعیین حداقل دستمزد به کار گرفته می‌شود.

۲- حقوق و دستمزد

حقوق و دستمزد هزینه‌ای است که برای جبران کار و فعالیت کارکنان هر موسسه یا بنگاه اقتصادی پرداخت می‌شود. درحقیقت هزینه حقوق و دستمزد از آن جهت که نشان‌دهنده سهم نیروی کار در تولید محصولات یا ارائه خدمات است، به عنوان یکی از عوامل بهاء تمام شده باید اندازه‌گیری و کنترل شود و به‌طور پیوسته مورد تجزیه و تحلیل عوامل مالی شرکت‌ها قرار می‌گیرد (مالکی، ۱۴۰۰: ۳۵).

حقوق و دستمزد به عنوان مفهوم کلیدی در حوزه کار و اشتغال دارای اهمیت ویژه‌ای است و ازجمله مباحثی است که برای کارفرما و کارگر از اهمیت بالایی برخوردار است. حقوق و دستمزد مبلغی است که مدیر یک کسب‌وکار باید برای یک دوره معین به کارکنان خود بپردازد و معمولاً توسط بخش حسابداری یا کارگزینی

یک شرکت مدیریت می‌شود. این مفهوم به واسطه تعامل کارگر و کارفرما در زمینه تعیین و تعدیل حقوق، با چالش‌ها و تعارضات حقوقی متعددی مواجه می‌گردد (عراقی، ۱۳۹۲: ۲۲).

دستمزد نوعی جبران خدمت و پرداختی می‌باشد که عموماً به صورت مالی و درقبال کار کارگران به آن‌ها پرداخت می‌گردد و یا به عبارت دیگر جبران خدمت به صورت حقوق و مزایا به کارگران و به صورت دستمزد به کارگران پرداخت می‌شود. پایه و مبنای محاسبه دستمزد، ساعت است و از حقوق که پرداخت‌هایی به صورت ماهانه می‌باشد، متفاوت است. رایج‌ترین شیوه‌ی پرداخت به کارگران، دستمزد و رایج‌ترین شیوه پرداخت به کارمندان، حقوق می‌باشد (بیکانی، ۱۴۰۲: ۷۷).

۳- تعیین حداقل دستمزد در اقتصاد ایران

در آخرین ماه هر سال، شورای عالی کار اقدام به تعیین حداقل دستمزد می‌کند. این شورا یک نهاد سه‌جانبه است؛ چراکه کارفرمایان سه رأی، کارگران سه رأی و دولت نیز سه رأی دارد. در این شورا نماینده وزیر صنایع و معادن، نماینده وزیر امور اقتصادی و دارایی و نماینده وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی از سوی دولت حضور می‌یابند. درواقع این شورا تنظیم‌کننده تمام قوانین و مقررات مربوط به روابط کار است؛ آئین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و منشورهای مربوط به قوانین را نیز تدوین می‌کند. تعیین حداقل دستمزد کارگران نیز یکی از مهم‌ترین وظایف شورای عالی کار محسوب می‌شود (حیدری عظیم، ۱۳۹۹: ۴۶۲). شورای عالی کار طبق ماده ۴۱ ق. ک. باید همه ساله میزان حداقل دستمزد کارگران را برای نقاط مختلف کشور و یا صنایع مختلف با توجه به دو معیار تعیین کند. معیار اول حداقل دستمزد را با توجه به درصد تورمی که از سوی بانک مرکزی اعلام می‌شود تعیین کند. معیار دوم حداقل دستمزد، بدون آن که مشخصات جسمی و روحی کارگران و ویژگی‌های کار محول شده را مورد توجه قرار دهد باید به اندازه‌ای باشد که زندگی یک خانواده را تامین کند. در اقتصاد دولتی ایران، دولت که در سه جانبه‌گرایی نقش مهمی دارد و بزرگترین کارفرمای اقتصاد نیز هست، عملاً در نقش کارفرما ظاهر می‌شود. دولت نگران افزایش هزینه‌های خرد است و حداقل دستمزد بالا به معنای هزینه‌های جاری بالاتر برای تولید است. درواقع می‌توان گفت سه جانبه‌گرایی در ایران بیشتر به دوجانبه‌گرایی کارفرمایان-کارگران تبدیل شده است. کمیسیون اجتماعی مجلس در زمان بررسی کلیات لایحه اصلاح قانون کار اعلام کرد که تصمیمات شورای عالی کار به دلیل ترکیب نامناسب آن و حضور تعداد کمی از نمایندگان کارگری هیچگاه به نفع کارگران نیست (ولی‌زاده، ۱۳۹۹: ۴۲۲).

۴- روش‌های تعیین حداقل دستمزد در ایران

ماده ۴۲ ق. ک.، شورای عالی کار را مکلف نموده است تا هر سال نسبت به تعیین حداقل مزد براساس ماده ۴۱ ق. ک. اقدام کند. لذا این شورا هر ساله حداقل مزد را با توجه به درصد تورم اعلامی از سوی بانک مرکزی



جمهوری اسلامی ایران و حداقل معیشت یک خانواده با جمعیت متوسط اعلام می‌نماید. ضمن آن که شورای عالی کار مکلف است با توجه به ماده واحده راجع به اجرای طرح طبقه‌بندی مشاغل مصوب اسفند ماه ۱۳۵۲ نسبت به تعیین افزایش سایر سطوح مزدی نیز اقدام کند. این درصد نیز با توجه به موارد فوق‌الذکر تعیین می‌شود (رضایی، ۱۳۹۴: ۱۶۵). ضمن آن که با توجه به این که اعضای شورای عالی کار نمایندگان شرکای اجتماعی (دولت، کارگر و کارفرما) می‌باشند، مصوبه شورای عالی کار درخصوص افزایش سایر سطوح مزدی یک پیمان جمعی منعقد شده بین کانون عالی کارفرمایی و نمایندگان قانونی کارگران محسوب می‌شود که چون این پیمان جمعی مغایرتی با قوانین و مقررات نداشته و به تایید وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی رسیده است، اجرای آن برای کلیه کارفرمایان الزامی می‌باشد. توافقات جمعی برای تعیین حداقل دستمزد می‌تواند به صورت ملی، منطقه‌ای و یا بر حسب نوع فعالیت یا صنعت، تعداد کارکنان و غیره حاصل شود. به‌عنوان مثال کشورهای ایران، برزیل، کلمبیا، مصر، اکوادور و اسپانیا، دارای سیاست‌های حداقل دستمزد در سطح ملی هستند. در ایران درحال حاضر فقط یک نوع حداقل مزد برای تمامی مناطق و بخش‌های اقتصادی تعیین می‌شود. هرچند کارگاه‌های با بیش از ۵۰ نفر کارگر دارای طرح طبقه‌بندی مشاغل، هرکدام دارای جدول مزدی خاص خود می‌باشند که در آن مزد گروه‌های بیست‌گانه بر مبنای ضریب ربالی خاص آن شرکت، شرایط و وضعیت اقتصادی شرکت، بودجه و بار مالی اختصاص یافته برای اجرای طرح طبقه‌بندی مشاغل تنظیم می‌گردد. (جعفری، ۱۳۹۳: ۵۰).

۵- سازوکار تعیین حداقل حقوق در ایران

ماده ۴۱ ق. ک.، در خصوص تعیین حداقل دستمزد کارگران، مقرر می‌دارد: «شورای عالی کار، همه ساله موظف است، میزان حداقل مزد کارگران را برای نقاط مختلف کشور و یا صنایع مختلف.... تعیین نماید» براساس این ماده، تعیین میزان مزد کارگران، با شورای عالی کار است که البته، براساس ماده فوق‌الذکر، باید، برای تعیین حداقل دستمزد کارگران در سال ۱۴۰۳، معیارهایی، در نظر گرفته شود که عبارتند از:

درصد تورم اعلام شده از سوی بانک مرکزی که در تعیین حداقل مزد کارگران باید لحاظ شود. ویژگی‌های جسمی و روحی کارگران و هم‌چنین، مشخصات کار محوله، مورد توجه قرار گیرد. میزان مزد در نظر گرفته شده، به‌گونه‌ای باشد که نیازهای یک خانواده با جمعیت متوسط را برطرف نماید. درخصوص روند تعیین حداقل دستمزد کارگران و کمترین حقوق شورای عالی کار در سال ۱۴۰۳، باید گفت، شورای عالی کار، پس از این که رقم پیشنهادی دولت، در مورد افزایش حقوق، در مجلس تصویب شد، باید اقدام به تایید رقم پیشنهادی یا پیشنهاد مبلغی جدید، درخصوص حداقل دستمزد، حقوق و مزایا نماید (ابراهیم‌زاده، ۱۳۹۵: ۱۹۰).

۶- آسیب‌شناسی ساختار چانه‌زنی در ایران

همان‌طور که بیان شد آسیب‌شناسی شیوه‌ی تعیین دستمزد، از دو منظر ملاک‌های تعیین دستمزد (ماده ۴۱ ق. ک.) و ساختار اجرایی تعیین دستمزد (ماده ۱۶۷ ق. ک.) قابل بحث و بررسی است. در این بخش ساختار اجرایی تعیین دستمزد مورد بررسی و نقد قرار می‌گیرد. براساس ترکیب شورای عالی کار، نمایندگانی از اتحادیه کارگری، کارفرمایی و دولت در جلسات تعیین دستمزد شرکت دارند و بالتبع هریک از نمایندگان این گروه‌ها بنا به منافع و ترجیحات خود، پیشنهادهای برای محاسبه دستمزد خواهند داشت که در بیشتر موارد تعارض منافع بین نمایندگان اتحادیه کارگری و کارفرمایی، اجماع نظر درخصوص تعیین دستمزد مصوب را مشکل می‌نماید. در این قسمت برای آشنایی بیشتر با مکانیزم چانه‌زنی در جلسات تعیین دستمزد، استدلال هریک از این سه ضلع برای محاسبه دستمزد، جمع‌آوری شده و بررسی و تبیین می‌گردد (دفتر بررسی‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۳: ۷۳).

۶-۱- اتحادیه کارگری

مبنای محاسبات اتحادیه کارگری از روش حداقل نیازهای اساسی مطابق با الزامات انستیتو تغذیه (در باب سبد غذایی و مقادیر مورد نیاز برای هر نفر فقط برای زنده ماندن نه با توجه به سطح و حجم کار بدنی و تحرک فرد) است، چراکه تنها مولفه قابل احصاء به‌طور تقریب بیش از ۹۵ درصد همین مورد است و واریانس و تفاوت سایر مؤلفه‌های سبد بسیار بالاست و با توجه به عدم شفافیت آماری، فقدان مطالعات منسجم درخصوص مؤلفه‌های سبد معیشت در مراکز متفاوت جغرافیائی، با محاسبه سبد غذایی مطلوب و رسیدن به عدد و سپس دخالتش در سهم آن در سبد کل به سبد معیشت می‌توان رسید. اقلام غیرخوراکی سبد معیشت خانوار کارگری شامل دخانیات، پوشاک و کفش، مسکن، آب، برق و سایر سوخت‌ها، لوازم، اثاث و خدمات مورد استفاده در خانه، بهداشت و درمان، حمل‌ونقل، ارتباطات، تفریح و امور فرهنگی، تحصیل، رستوران و هتل، کالا و خدمات متفرقه می‌باشد. ضرایب اهمیت اقلام خوراکی و غیرخوراکی در سبد هزینه خانوار کارگری براساس اطلاعات مرکز آمار ایران و با توجه به جداول مندرج در گزارش «شاخص قیمت مصرف‌کننده کل کشور براساس دهک‌های هزینه‌ای دی ماه ۱۳۹۹» تعیین می‌گردد. از آن‌جا که حدود ۳۵ درصد جمعیت شامل جمعیت روستایی می‌باشد، لذا سه دهک اول هزینه‌ای را در نظر نگرفته و با توجه به اجماع نظر اعضای کارگروه مزد، دهک چهارم هزینه‌ای منطبق بر وضعیت معیشتی خانوار کارگری مبنای تعیین ضرایب اهمیت اقلام خوراکی و غیرخوراکی قرار می‌گیرد (شیخ‌الاسلامی، ۱۳۷۷: ۵۲).

نکته‌ی بسیار مهمی که در این جا باید به آن توجه داشت و در چانه‌زنی‌های مربوط به دستمزد نیز نادیده گرفته می‌شود آن است که برای تبدیل هزینه‌ی معیشت سرانه به هزینه‌ی معیشت برای خانوار، نباید به سادگی عدد به‌دست‌آمده برای سرانه را ضربدر بعد خانوار کرد. بلکه اصطلاحی تحت عنوان بعد معادل



وجود دارد. به نحوی که عنوان می‌دارد که یک فرد جدید که به خانوار اضافه می‌شود، هزینه‌های خانوار دو برابر نمی‌شود، بلکه برخی هزینه‌ها هستند که به‌طور اشتراکی برای همه‌ی افراد خانوار است. به‌عنوان مثال زمانی که فرد جدید به خانوار تک نفره اضافه می‌شود، هزینه‌ی مسکن، آب و برق و گاز و حمل و نقل، دقیقاً دو برابر نمی‌شود. براساس معیاری که در کشورهای مورد استفاده قرار می‌گیرد برای آنکه هزینه‌های سرانه تبدیل به هزینه‌ی خانواری شود، به نفر اول بزرگسال ضریب ۱، نفر دوم بزرگسال ضریب ۰/۷ و هر بچه ضریب ۰/۵ داده می‌شود. بنابراین برای آنکه هزینه‌های سرانه برای یک خانوار ۳ نفره محاسبه شود، باید ضرب در ۲/۲ شود و نه ضرب در ۳. این موضوع تأثیر بسیاری در محاسبه‌ی نهایی دستمزد دارد. (هاتفی، ۱۴۰۱: ۱۱۱۹).

۲-۶- کانون عالی کارفرمایی ایران

بین اتحادیه کارگری و اتحادیه کارفرمایی، تقریباً یک اتفاق نظر درخصوص سبد معیشت کارگران وجود دارد. با این حال اتحادیه کارفرمایی معتقد است در دوره رکود تورمی و عدم ثبات اقتصاد کلان، امکان پرداخت افزایش دستمزد پیشنهادی و در نتیجه رساندن حداقل دستمزد به رقم سبد معیشتی کارگران برای بنگاه‌ها وجود ندارد. زیرا ساختار و پتانسیل بنگاه‌های اقتصادی در شرایط یکسانی نیست. درواقع درحالی‌که افزایش دستمزد سالانه کارگران هرساله امری طبیعی قلمداد می‌شود، متأسفانه به ظرفیت و ساختار متفاوت بنگاه‌های اقتصادی توجهی نمی‌شود. در کشورمان سه دسته بنگاه وجود دارد که آثار افزایش دستمزد در این سه دسته از بنگاه متفاوت می‌باشد (شیخ‌الاسلامی، ۱۳۷۷: ۶۳).

(الف) بنگاه‌های بزرگ یا پایه: در این دست از بنگاه‌ها افزایش دستمزد سهم کمی در هزینه‌ها دارد و لذا اثرپذیری چندانی از این افزایش در فعالیت این بنگاه‌ها دیده نمی‌شود.

(ب) بنگاه‌های متوسط: در این نوع بنگاه‌ها اثرگذاری دستمزد بر آن بین ۴۰ تا ۶۰ درصد است و در مقابل تغییرات پارامترهای تعیین‌کننده، خصوصاً دستمزد اثرات مؤثرتری را دارد.

(ج) بنگاه‌های خرد و کوچک: این بخش به‌شدت به میزان دستمزد حساس است و در کمترین تغییرات دستمزد، اثرپذیری بالایی را نشان می‌دهد.

در بنگاه‌های خرد و کوچک، معمولاً سودآوری و سطح درآمد پایین است و میزان تاب‌آوری بسیار کم است، لذا تأثیر تصمیمات اقتصادی و شرایط اقتصاد کلان بر این دست از بنگاه‌ها به شدت ملموس بوده و تصمیم نادرست منجر به تعطیلی و نابودی این مشاغل می‌شود. به‌طور کلی پیشنهاد اتحادیه کارفرمایی بر اینست که به‌منظور حمایت از نیروی کار و بنگاه‌های اقتصادی، بهتر است دولت سالانه ما به التفاوت بین هزینه معیشت کارگران و حداقل دستمزد مصوب را از طریق بودجه عمومی تأمین مالی نموده و پرداخت نماید. (واعظ طبسی و همکاران، ۱۴۰۰: ۶۸).

۳-۶- دولت

بررسی روند تاریخی تغییرات شورای عالی کار نشان می‌دهد که تاکنون، ترکیب این شورا تغییراتی داشته است ازجمله این‌که به استناد تبصره ۳ ماده واحده قانون اصلاح قانون قوانین و مقررات سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران با اصلاحات و الحاقات بعدی، مصوب ۱۳/۳/۱۳۷۶، رئیس مؤسسه به عضویت شورای عالی کار درآمده است. همچنین به موجب ماده ۸ قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی، مصوب ۲۱/۲/۱۳۸۳، وزیر رفاه و تأمین اجتماعی به‌عنوان یک عضو شورای عالی کار شد (عظیم‌زاده اردبیلی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۴۱).

در ماده واحده قانون اجازه شرکت یکی از معاونان وزراء و رؤسای سازمان‌های مستقل در شوراها، شوراهای عالی و مجامعی که بر اساس قانون مرکب از چند وزیر می‌باشند، مصوب ۸/۸/۱۳۷۳، آمده است: «به دولت اجازه داده می‌شود به پیشنهاد هریک از وزراء و رؤسای سازمان‌های مستقل دولتی (سازمان برنامه و بودجه، سازمان اموراداری و استخدامی کشور، سازمان تربیت بدنی، سازمان محیط زیست، سازمان انرژی اتمی) که براساس قانون موظف به شرکت در شوراها، شوراهای عالی و مجامع می‌باشند یکی از معاونان آن‌ها را برای حضور در شورا، شورای عالی و مجمع مشخص، تعیین نماید». براین اساس منعی برای حضور معاونین وزاری رفاه، اقتصاد و صمت در جلسات شورای عالی کار وجود ندارد و ملاحظه سوابق جلسات شورای عالی کار نیز این را نشان می‌دهد. (کشاوری و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۷۳).

به موجب دستورالعمل چگونگی تشکیل و نحوه اداره شورای عالی کار موضوع ماده ۱۷۰ ق. ک.، شماره ۷۳۷/ت ۳۸۲۲۰ ک ۱۳۸۷/۱۰/۱ ترکیب شورای عالی کار و تعداد اعضا مشخص شد. در ماده یک این دستورالعمل آمده است:

شورای عالی کار که در این دستورالعمل به اختصار شورا نامیده می‌شود متشکل از اعضای زیر است:

الف - وزیر کار و امور اجتماعی به‌عنوان رئیس شورا.

ب - دو نفر از افراد بصیر و مطلع در مسایل اجتماعی و اقتصادی به پیشنهاد وزیر کار و امور اجتماعی و تصویب هیئت وزیران که یک نفر از آنان از اعضای شورای عالی صنایع انتخاب خواهد شد.

ج - سه نفر از نمایندگان کارفرمایان (یک نفر از بخش کشاورزی)، با معرفی کانون عالی انجمن‌های صنفی کارفرمایان.

د - سه نفر از نمایندگان کارگران (یک نفر از بخش کشاورزی) با معرفی کانون عالی شورای اسلامی کار.

هـ - وزیر رفاه و تأمین اجتماعی.

و - رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران (دشت‌بزرگی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۷۶).



تبصره - در صورت عدم تشکیل یا فقدان اعتبار هریک از کانون‌های عالی یادشده، انتخاب نماینده کارفرمایان و کارگران در اجرای تبصره (۲) ماده (۱۳۶) قانون کار با وزیر کار و امور اجتماعی خواهد بود. همچنین در ماده ۵ این دستورالعمل آمده است: اعضای شورا مرکب از (۱۱) نفر می‌باشند و جلسات آن با حضور حداقل (۷) نفر از اعضا، رسمیت خواهد داشت؛ مشروط بر اینکه در هر جلسه دو نفر از گروه کارگر و دو نفر از گروه کارفرما حضور داشته باشند. مصوبات شورا با اکثریت آرای اعضای حاضر در جلسه معتبر خواهد بود (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۷۰).

بعد از ادغام وزارتخانه‌های کار، رفاه و تعاون در ۸/۴/۱۳۹۰ و تصویب مجلس شورای اسلامی و تأیید شورای نگهبان، ترکیب اعضای دولتی در شورای عالی کار ۴ نفره بوده و همچنان ادامه دارد، به‌طوری‌که وزیر اقتصاد و وزیر صمت و رئیس موسسه استاندارد در جلسات شورای عالی کار حضور داشته‌اند. اما مطابق با اعلامیه فیادلفیا و تأسیس سازمان بین‌المللی کار (دهم می ۱۹۴۴)، تعداد نمایندگان دولت مساوی است با مجموع تعداد نمایندگان کارگری و کارفرمایی (ماده ۷ اساسنامه سازمان بین‌المللی کار). بنابراین با توجه به عضویت ایران در سازمان بین‌المللی کار و عرف بین‌الملل، در ترکیب شورای عالی کار امکان افزایش نمایندگان دولت تا شش نفر وجود دارد (شعبانی و نجفی علمی، ۱۳۹۲: ۵۹).

۷- مقابله با اثرات افزایش حداقل دستمزد

در صورتیکه حداقل دستمزد افزایش یابد، ممکن است نیاز باشد که کسب‌وکارها، شیوه‌هایی را برای پرداخت حقوق به کارکنان خود در نظر بگیرند. در ادامه چند روش را برای مقابله با اثرات افزایش دستمزد ارائه می‌دهیم. **ارزیابی اثرات افزایش حداقل دستمزد:** اگر کارکنانی دارید که حداقل دستمزد را برای مدتی دریافت کرده‌اند و اکنون می‌خواهید حقوق آن‌ها را افزایش دهید، نمی‌توانید افراد جدیدی را با همان حقوق استخدام کنید و انتظار داشته باشید که کارکنان قبلی راضی باشند. پس مطمئن شوید که دستمزد همه را متناسب با تجربه آن‌ها بالا می‌برید، تا اگر نیاز به استخدام نیروی کار جدید بود، در کارکنان فعلی، نارضایتی ایجاد نشود (شعبانی و نجفی علمی، ۱۳۹۲: ۶۱).

افزایش قیمت‌ها: اگر هزینه‌های نیروی کار یک کسب‌وکار افزایش یابد، ممکن است نیاز داشته‌باشد این هزینه‌ها را با افزایش قیمت برای کالاها و خدمات خود جبران کند. توجه به آنچه رقبا انجام می‌دهند و واکنش مصرف‌کنندگان به افزایش قیمت‌ها، می‌تواند در تعیین میزان افزایش قیمت مفید باشد. **کار با پیمانکاران مستقل:** برای وظایف شغلی خاص، ممکن است پیمانکاران مستقل، مقرون به صرفه‌تر از کارکنان تمام‌وقت باشند. به‌عنوان مثال، برای پیمانکاران مستقل دیگر نیازی به پرداخت مزایا نیست و از این نظر در هزینه‌ها صرفه‌جویی می‌شود.

خودکارسازی برخی فرآیندها: فناوری، راه‌های جدیدی را برای خودکارسازی برخی فرآیندهای کسب‌وکار ارائه می‌دهد. این امر به صاحبان کسب‌وکار اجازه می‌دهد تا تعداد کارکنان خود را کاهش دهند و از استخدام نیروهای جدید خودداری کنند.

کاهش ساعات کاری یا کاهش هزینه‌ها: صاحبان مشاغلی که نمی‌خواهند هیچ‌یک از کارکنان خود را از دست بدهند، ممکن است بتوانند ساعات کاری آن‌ها را کاهش دهند یا به‌جای آن، راه‌های دیگری برای کاهش هزینه‌های خود بیابند.

خلاقیت: جبران افزایش هزینه‌های نیروی کار، همیشه چندان آسان نیست. برخی از ایده‌های خلاقانه مانند برنامه‌های وفاداری یا ارائه جایگزین‌های کم‌هزینه برای جذب مشتریان می‌تواند چاره‌ساز باشد (عیسی‌زاده و سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۲۷).

۸- بخشنامه مزایای حین کار کارگران دائم و موقت مشمول قانون کار

۱. به استناد بخشنامه شماره ۴۶۵۳۴۴ مورخ ۱۴۰۰/۱۲/۲۲ وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی، حداقل مزد روزانه کارگران مشمول قانون کار در سراسر کشور در سال ۱۴۰۱ با نرخ یکسان برای کلیه کارگران مشمول قانون کار (اعم از قرارداد دائم و موقت) مبلغ ۱۳۹۳۲۵۰ ریال (یک میلیون و سیصد و نود و سه هزار و دویست و پنجاه ریال) می‌باشد.

۲. از اول سال ۱۴۰۱ سایر سطوح مزدی نیز به میزان ۳۸ درصد نسبت به آخرین مزد ثابت یا مبنای اضافه روزانه ۱۷۱۷۲۲ ریال به نسبت سال ۱۴۰۰ افزایش می‌یابد، مشروط بر آنکه مزد روزانه هر کارگر از مبلغ ۱۳۹۳۲۵۰ ریال (یک میلیون و سیصد و نود و سه هزار و دویست و پنجاه ریال) مندرج در بند یک این بخشنامه کمتر نشود (چهرقانی، ۱۴۰۰: ۲۹۵).

۳. نرخ پایه سنوات کارگران در سال ۱۴۰۱ روزانه ۷۰۰۰ ریال (هفتاد هزار ریال) می‌باشد که با گذشت یک سال از دریافت آخرین پایه سنواتی و یا پس از گذشت یکسال از تاریخ استخدام (در مورد کسانی که از اول سال ۱۴۰۰ استخدام شده‌اند) به آنان تعلق می‌گیرد. (به کارگران قراردادی نیز تعلق می‌گیرد).

تبصره ۱: ضوابط مربوط به نحوه اعمال افزایش مقرر در بند یک بخشنامه در مورد کارگاه‌هایی که دارای طرح طبقه‌بندی مشاغل می‌باشند و نیز در مورد کارگران کارمزدی و همچنین چگونگی ارتقاء طبقه شغلی به موجب دستورالعمل‌های اداره کل روابط کار و جبران خدمت خواهد بود.

تبصره ۲: به کارگران فصلی به نسبت مدت کارکردشان در سال ۱۴۰۱ میزان مقرر در این بند (یا تبصره یک آن، حسب مورد) تعلق می‌گیرد. (هاتفی، ۱۴۰۱: ۱۱۲۰).



۴. براساس مصوبه مورخ ۱۳۸۷/۷/۲۱ شورای عالی کار و درجهت افزایش رضایت‌مندی کارگران و کارفرمایان و به منظور تثبیت و تسری به تمامی کارگران، اعم از دائم و موقت مقرر شد از ابتدای سال ۱۴۰۱ کمک هزینه اقلام مصرفی خانوار به‌عنوان مزایای رفاهی و انگیزه‌ای موضوع تبصره ۳ ماده ۳۶ ق. ک. بابت هر کارگر (اعم از متأهل یا مجرد) ماهانه مبلغ ۸۵۰۰۰۰۰ ریال (هشت میلیون و پانصد هزار ریال) از سوی کارفرمایان به آنان پرداخت گردد.

۵. کارفرمایان مکلفند سالیانه دو دست لباس کار متناسب با نوع کار مجاناً در اختیار کارگران قرار دهند.

۶. کمک هزینه مسکن برای کارگران مجرد و متأهل ماهانه مبلغ ۴۵۰۰۰۰۰ ریال (چهارمیلیون و پانصد هزار ریال) در ماه می‌باشد که همراه با مزد ماهانه می‌بایست به کارگران پرداخت گردد. (نوییل، ۱۴۰۰: ۱۲۴).

۷. **تبصره:** پیشنهاد افزایش کمک هزینه مسکن سال ۱۴۰۱ با توافق طرفین و تصویب شورای عالی کار به هیأت وزیران ارسال خواهد شد.

۸. کمک عائله‌مندی برای هر فرزند سه برابر حداقل دستمزد کارگر ساده و بدون محدودیت در تعداد فرزندان می‌باشد که باید بوسیله کارفرما در موقع پرداخت مزد با حقوق به بیمه‌شده پرداخت گردد. مشروط بر این‌که:

الف) بیمه شده حداقل سابقه پرداخت حق بیمه هفتصد و بیست روز کار را داشته باشد.

ب) سن فرزندان از هجده سال کمتر باشد و یا منحصرأً به تحصیل اشتغال داشته باشد (تا پایان تحصیل) و یا در اثر بیماری یا نقص عضو طبق گواهی کمیسیون‌های پزشکی موضوع ماده ۹۱ ق. ت. ا. قادر به کار نباشند. (دفتر بررسی‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۳: ۸۱).

۹. بیمه شده زن و مردی که در یک واحد یا واحدهای جدا از هم کار می‌کنند و صاحب فرزند هستند با داشتن شرایط بند ۸ هر دو حق دریافت کمک عائله‌مندی (حق اولاد) را دارند. در سال جاری میزان حق اولاد یک فرزند ماهیانه ۴۱۷۹۷۵۰ ریال (چهارمیلیون و یکصد و هفتاد و نه هزار و هفتصد و پنجاه ریال) که مبلغ فوق در تعداد فرزندان ضرب خواهد شد (معاونت حقوقی و امور مجلس سازمان تامین اجتماعی، ۱۳۸۹: ۹۵).

۱۰. ساعت کار کارگران در شبانه‌روز هفت ساعت و بیست دقیقه می‌باشد که از هشت ساعت نباید تجاوز نماید و مجموع ساعات کار در هفته به میزان ۴۴ ساعت رعایت شود..

۱۱. در صورتیکه کارگر علاوه بر ساعات کار روزانه اضافه کار انجام دهد، بایستی بابت هر ساعت اضافه کار

۴۰٪ اضافه بر مزد هر ساعت کار عادی به وی پرداخت گردد. (حداقل مبلغ اضافه کاری یک ساعت ۲۶۶۱۰۵ ریال (دویست و شصت و شش هزار و یکصد و پنج ریال))

۱۲. مرخصی استحقاقی سالانه کارگر با استفاده از مزد با احتساب ۴ روز جمعه یک ماه است. سایر روزهای تعطیل جزء ایام مرخصی محسوب نخواهد شد. کارگر نمی‌تواند بیشتر از ۹ روز مرخصی سالانه خود را ذخیره کند.

۱۳. کارگری که در طول ماه نوبتی کار می‌کند و نوبت‌های کار وی در صبح و عصر واقع می‌شود ۱۰٪ و چنانچه نوبت‌ها در صبح و عصر و شب قرار گیرد، ۱۵٪ در صورتیکه نوبت‌ها به صبح و شب یا عصر و شب بیفتد، ۲۲/۵٪ علاوه بر مزد به‌عنوان فوق‌العاده نوبت کاری دریافت خواهد نمود.

۱۴. در کارگاه‌ها برای هر ساعت کار در شب تنها به کارگران غیرنوبتی ۳۵٪ اضافه بر مزد ساعت کار عادی تعلق می‌گیرد (ساعت ۲۲ تا ساعت ۶ بامداد)

۱۵. واحدهای مشمول قانون کار به‌منظور ارتقاء بهره‌وری و ایجاد انگیزه بیشتر در بین کارکنان خود علاوه بر اجرای این مصوبه، می‌توانند نسبت به افزایش مزد و مزایا در قالب طرح‌های انگیزشی و یا انعقاد پیمان‌های دسته‌جمعی یا موافقت‌نامه کارگاهی پس از تأیید وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی اقدام نمایند (دفتر بررسی‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۳: ۴۸).

۹- مزایا و جبران خدمات مالی غیرمستقیم حداقل دستمزد

پرداخت مالی غیرمستقیم، شامل تمام مزایایی است که در قالب حقوق و اجرت یا حق‌الزحمه ساعتی، تحقق نمی‌پذیرد، اما برای کارکنان به‌طور غیرمستقیم نقش مالی دارد. امروزه هزینه مزایای شغل، بالا و درحال افزایش است و از اهمیت زیادی برای کارکنان برخوردار است. مزایا برای تمام کارکنان براساس عضویت آن‌ها در سازمان صورت می‌پذیرد، اگرچه میزان آن‌ها ممکن است نسبت به اهمیت شغل در سازمان تغییر کند. مزایا برای کارکنان دو اثر مثبت دارد: اول آن‌که برای کارکنان مالیات بردار نیست، دوم اینکه نرخ حق بیمه برای گروه‌های زیادی از کارکنان از نرخ فردی کمتر است (رونقی، ۱۳۸۵: ۹۳).

معمولاً مزایا از آنجایی که برای تمام کارکنان به یکسان پرداخت می‌شود، در انگیزه آن‌ها نقش چندانی ندارد، اما در جذب متقاضیان با کفایت تأثیر می‌گذارد، زیرا متقاضیان، خواهان استخدام در سازمان‌هایی‌اند که از مزایای شغلی بیشتری برخوردارند. برخی از مهم‌ترین مزایایی که سازمان‌ها دنبال می‌کنند، عبارتند از: بیمه‌های خدمات درمانی و فراهم کردن امکانات درمانی و بهداشتی، امکانات برای تحصیل فرزندان، مهدکودک، برگزاری دوره‌های آموزش مدیریت، آموزش زبان‌های خارجی، پرداخت حقوق در دوران بیماری، ایجاد تسهیلات برای مسافرت‌های زیارتی و تفریحی، امکانات ورزشی، تهیه مسکن، بورس تحصیلی، حقوق بازنشستگی، پرداخت مزایا برای سختی شرایط کار و امثال آن (مولایی، ۱۳۹۹: ۴۱).



۹-۱- مزایای قانونی

بسیاری از سازمان‌ها، انتخابی در مزایا ندارند و باید مزایای معینی را برای کارکنان خود، تأمین کنند. ممکن است گفته شود اگر آن‌ها قانونی است، پس مزایا نیست. به هر حال آن‌ها هزینه‌هایی است که سازمان‌ها پرداخت می‌کنند. این نوع مزایا را قوانین دولتی تعیین می‌کند و سازمان‌ها موظف به ایجاد و پرداخت آن‌ها هستند. بعضی از این نوع مزایا عبارت است از: پرداخت جهت بیکاری، بیمه‌های خدمات درمانی، حقوق بازنشستگی و... (همدانی، ۱۳۸۰: ۲۲).

۹-۲- مزایای اختیاری

برخی سازمان‌ها برای حفظ کارکنان خود مزایای دیگری را نیز دنبال می‌کنند. این مزایا عمدتاً شامل خانواده‌ی کارکنان هم می‌شود؛ مانند: کمک‌های آموزشی و بورس تحصیلی، فراهم کردن امکانات ورزشی، ایجاد تسهیلات برای مسافرت‌های زیارتی و تفریحی، استفاده از اتومبیل سازمان و غیره (ثقفی، ۱۳۷۹: ۶۰).

۹-۳- مزایا برای مدیران

از آنجایی که عملکرد مدیریت، تأثیر مهمی بر موفقیت سازمان و بقای آن دارد و درواقع، کارآیی مدیران و سعادت سازمان تا حد زیادی به هم ربط دارد، ضروری است که سازمان، مزایای مناسبی برای آن‌ها در نظر بگیرد. تفاوت عمده موفقیت مدیران با سایر کارکنان در زمینه مزایا در این است که طرح‌های مزایا برای گروه اول معمولاً اختصاصی بوده، براساس مزایای اختیاری تنظیم می‌گردد، حال آن‌که در مورد گروه دوم این مزایا در قالب پرداخت‌هایی صورت می‌گیرد که حاصل پیمان‌های دسته جمعی و براساس مزایای قانونی شکل می‌گیرد، بدین معنا که قوانین دولتی و اتحادیه‌ها و انجمن‌های کارگری در استقرار آن‌ها نقش دارند. مزایای مدیران را شاید بتوان به منزله یک ضرورت برای جبران فداکاری‌های عظیمی که از آن‌ها انتظار می‌رود، تلقی نمود. (پرهیزگار، ۱۳۸۴: ۳۹).

۱۰- مزایای افزایش حداقل دستمزد

یکی از موضوعات مهم که بر زندگی بسیاری از افراد تأثیر می‌گذارد، افزایش حقوق و دستمزد است. این امر می‌تواند اثرات فوری بر زندگی کارگران داشته باشد و به آن‌ها کمک کند تا از فقر خارج و با تورم همگام شوند. برخی از اقتصاددانان استدلال می‌کنند که افزایش حداقل دستمزد می‌تواند مزایای دیگری مانند افزایش مخارج مصرف‌کننده، کاهش کمک‌های دولت، افزایش درآمدهای مالیاتی و افزایش رضایت کارکنان را نیز به همراه داشته باشد. از سوی دیگر، برخی کارشناسان مالی به معایب افزایش دستمزد، از جمله افزایش بالقوه هزینه زندگی، کاهش فرصت‌ها برای کارگران بی‌تجربه و ایجاد بیکاری بیشتر اشاره دارند (ام بوری، ۱۳۸۴: ۶۶).

به گفته بسیاری از کارشناسان اقتصادی، افزایش حداقل دستمزد، چندین مزیت دارد که در ادامه به مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود (پمبر، ۱۳۸۴: ۱۶).

۱-۱-۱ کمک به خانواده‌ها برای خروج از فقر

حتی بدون افزایش دستمزد، قیمت‌ها سر به فلک کشیده‌اند و در چند سال اخیر بالاترین درصدهای تورم را تجربه می‌کنیم. در چنین شرایطی بسیاری از خانواده‌ها تلاش می‌کنند که تنها هزینه‌های مواد غذایی، اجاره خانه و حمل‌ونقل خود را تأمین کنند. یکی از راه‌های حل این مشکل افزایش حداقل دستمزد است. درست است که افزایش دستمزد، تورم را متوقف نمی‌کند و در برخی مواقع حتی ممکن است اثر معکوس داشته باشد، اما می‌تواند به خانواده‌ها کمک کند تا مایحتاج اولیه خود را راحت‌تر تهیه کنند. هم‌چنین می‌تواند باعث شود تا کارگران بتوانند حداقل استانداردهای زندگی را برای خود و خانواده‌شان برآورده کنند (پرهیزگار، ۱۳۸۴: ۴۹).

۱-۱-۲ افزایش حفظ و عملکرد کارکنان

تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با حقوق بالاتر، انگیزه بیشتری برای سخت کار کردن دارند و به‌همین دلیل کالاهای و خدمات بیشتری را تولید و ارائه می‌کنند. بنابراین افزایش حداقل دستمزد می‌تواند به کسب‌وکارها کمک کند تا سودآورتر شوند. علاوه‌براین، اگر کارکنان دستمزد خوبی دریافت کنند، احتمال بیشتری دارد که مدت بیشتری در یک کسب‌وکار بمانند. هرچه یک کارگر، سال‌های بیشتری را در یک کسب‌وکار حضور داشته‌باشد، ماهرتر می‌شود و این ارزش بیشتری برای کسب‌وکار دارد. علاوه‌براین، جابجایی کارکنان، هزینه‌بر و گران است. جایگزینی یک کارگر با یک کاندیدای جدید ممکن است بیش از ۱۵۰٪ حقوق او برای کسب‌وکار هزینه داشته‌باشد. بنابراین در بسیاری از موارد، برای یک کسب‌وکار، کم هزینه‌تر است که به کارکنان خود، دستمزد بیشتری بپردازد تا آن‌ها از شغل خود استعفا ندهند. این اقدام، ارزان‌تر از استخدام و آموزش کارکنان جدید است (کاظمی و قربانی، ۱۳۸۲: ۵۲).

۱-۱-۳ کاهش هزینه برای برنامه‌های اجتماعی

کارکنانی که با حداقل دستمزد زندگی می‌کنند، معمولاً برای حمایت از خود و خانواده‌شان، نیازمند برنامه‌های اجتماعی اضافی از جانب دولت هستند که هزینه‌های زیادی را برای دولت به همراه دارد. اما افزایش حداقل دستمزد به این معنی است که این افراد می‌توانند بدون تکیه بر برنامه‌های اجتماعی، از خود و خانواده‌شان بهتر حمایت کنند که درنهایت، بار هزینه‌های اضافی دولت را کاهش می‌دهد. (پمبر، ۱۳۸۴: ۱۸).

۱-۱-۴ تقویت اقتصاد

اگر کارکنان کسب‌وکارها، حقوق بیشتری دریافت کنند، پول بیشتری برای خرج کردن دارند. این افزایش در هزینه‌های مصرف‌کننده، به رونق اقتصادی کمک خواهد کرد. (ام‌پوری، ۱۳۸۴: ۶۸).



۵-۱۰- افزایش فرصت‌های شغلی

از آنجایی که با افزایش حداقل دستمزد، کارکنان پول بیشتری را برای خرید کالاها و خدمات خرج می‌کنند، برخی از کسب‌وکارها برای جبران افزایش فروش، باید کارکنان بیشتری استخدام کنند. همین امر سبب می‌شود که فرصت‌های شغلی بیشتری ایجاد شود و بیکاری کاهش یابد. (پرهیزگار، ۱۳۸۴: ۵۰).

۱۱- مزایای جانبی حقوق و دستمزد

کنترل حقوق و دستمزد به لحاظ ارتباط و تأثیری است که این هزینه‌ها با تولید و بهای تمام شده‌ی هر واحد محصول دارند. کاهش و یا تثبیت بهای تمام شده از یک طرف با تشویق و ترغیب کارگران به تولید بیشتر و از طرف دیگر با سرپرستی و کنترل مداوم آنان امکان‌پذیر است.

ماده ۱- در این دستورالعمل، اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

۱- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) ق. م. خ. ک. مصوب ۱۳۸۶ و ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۵.

۲- مشمولان: کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد کار معین و عناوین مشابه شاغل در دستگاه‌های اجرایی.

۳- مزایای جانبی: مزایای غیرمستمر خارج از حکم که بصورت نقدی و غیرنقدی به مشمولان تعلق می‌گیرد و شامل مزایای معیشتی، رفاهی و جوانی جمعیت است.

۴- مزایای معیشتی: مزایایی که در راستای کمک به تأمین نیازهای اساسی و هزینه‌های اصلی زندگی مشمولان و در قالب مزایای مرتبط با خوراک، حمل و نقل، مسکن، بهداشت و سلامت به آن‌ها اعطا می‌شود و شامل اقلام زیر است:

الف- خوراک: کمک هزینه غذا، ارائه مستقیم غذا، ارائه مستقیم اقلام خوراکی (خلیفه سلطانی و میرزایی، ۱۳۹۱: ۳۹).

ب- حمل و نقل: کمک هزینه ایاب و ذهاب، خودروی سازمانی، سرویس رفت و آمد، کارت اعتباری استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی.

پ- مسکن: کمک هزینه مسکن، مسکن سازمانی یا اماکن در اختیار دستگاه اجرایی.

ت- بهداشت و سلامت: بیمه تکمیلی، بیمه عمر، امکان استفاده ویژه از خدمات مراکز بهداشتی و درمانی، کالاهای بهداشتی، پزشک مستقر، ارزیابی دوره‌ای وضعیت سلامت.

۵- مزایای رفاهی: مزایایی که در راستای بهبود سطح زندگی و رفاه مشمولان و خانواده‌هایشان به آن‌ها اعطا می‌شود و شامل اقلام زیر است:

الف- تفریحی و ورزشی: اماکن و مراکز اقامتی، تفریحی، رفاهی، فرهنگی و ورزشی یا امکان استفاده از آنها.

ب- انگیزشی و تشویقی: پاداش رضایت مردم، پاداش تشویقی

پ- حمایتی و هدایا: پرداخت‌های مناسبتی، تسهیلات بانکی قرض الحسنه، بن خرید کالای داخلی

۶- مزایای جوانی جمعیت: مزایایی که در راستای تحکیم خانواده و افزایش جمعیت به مشمولان اعطا می‌شود و شامل پاداش ازدواج، پاداش فرزندآوری و کمک هزینه مهدکودک می‌شود.

۷- دستگاه اجرایی اصلی: وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقلی که عالی‌ترین مقام آن توسط یکی از رؤسای قوا منصوب می‌شود و نهادهای، مؤسسات و سازمان‌هایی که زیرنظر مستقیم مقام معظم رهبری هستند (خلیفه سلطانی و میرزایی، ۱۳۹۱: ۴۱).

۱۲- معایب افزایش حداقل دستمزد

درست است که افزایش دستمزد، دارای مزایای متعددی است، اما معایبی نیز دارد که در ادامه آن‌ها را توضیح خواهد داد.

۱۲-۱- افزایش هزینه‌های نیروی کار و بیکاری

بزرگترین نگرانی در مورد افزایش حداقل دستمزد، افزایش هزینه‌های نیروی کار است. اگر به‌عنوان مثال حداقل دستمزد، از ۳۰ به ۴۰ هزار تومان در ساعت افزایش یابد، کسب‌وکارها به‌طور ناگهانی باید برای همه کارکنان خود که کمتر از این رقم حقوق دریافت می‌کنند، افزایش حقوق در نظر بگیرند. همچنین برخی از کارکنانی که هم‌اکنون بین ۳۰ تا ۴۰ هزار تومان می‌گیرند، ممکن است از شنیدن این که افراد کم‌تجربه به‌طور ناگهانی همان دستمزد را دریافت می‌کنند، ناراحت شوند. از طرف دیگر آن‌هایی که ۴۰ هزار تومان در ساعت یا کمی بالاتر از آن درآمد دارند، ممکن است انتظار افزایش حقوق داشته باشند. اما مسئله اینجاست که همه کسب‌وکارها توان افزایش حقوق تمام کارکنان خود را ندارند، زیرا حاشیه سود برخی از آن‌ها بسیار کم است و افزایش هزینه‌های نیروی کار می‌تواند حاشیه سود آن‌ها را کاهش دهد یا حتی حذف کند. بنابراین آن‌ها ممکن است مجبور شوند برخی از کارکنان خود را تعدیل کنند. (کاظمی، ۱۳۸۰: ۸۳).

۱۲-۲- افزایش هزینه‌های زندگی

از آنجایی که کسب‌وکارها، قیمت‌ها را برای تطبیق با هزینه‌های نیروی کار، افزایش می‌دهند، مصرف‌کنندگان باید انتظار داشته باشند که توان خریدشان نسبت به گذشته کمتر شود. بسیاری از اقتصاددانان معتقدند که حداقل دستمزد با تورم همبستگی دارد. برخی از آن‌ها بر این باورند که اگر صاحبان مشاغل مجبور باشند حداقل دستمزدی را که به کارکنان خود می‌پردازند افزایش دهند، باید قیمت محصولات و



خدمات خود را نیز بالا ببرند که باعث می‌شود، این افزایش هزینه به مشتری تحمیل شود و قدرت خرید او نسبت به گذشته کاهش یابد. (ام‌پوری، ۱۳۸۴: ۷۱).

۱۲-۳- استخدام‌های جدید محدود

تحقیقات نشان داده‌اند که وقتی حداقل دستمزد افزایش می‌یابد، میزان استخدام کسب‌وکارها کمتر می‌شود، زیرا آن‌ها باید افزایش حقوق کارکنان فعلی خود را جبران کنند و ممکن است نتوانند مانند گذشته، کارکنان جدید استخدام کنند. در سطح بین‌المللی این مسئله می‌تواند منجر به برون‌سپاری کارها به کشورهایی شود که نیروی کار ارزان‌قیمتی دارند و با دستمزد پایین‌تر، همان کار را انجام می‌دهد. در چنین شرایطی میزان اشتغال در کشوری که حداقل دستمزد را افزایش داده است، کاهش می‌یابد (مولایی، ۱۳۹۹: ۶۶).

۱۲-۴- کاهش فرصت برای کارگران مبتدی

به‌طور معمول، کارکنان مبتدی و بدون مهارت، برخی از مشاغلی که حداقل دستمزد را می‌پردازند، پر می‌کنند. اما از آنجایی که با افزایش حداقل حقوق، کارفرمایان مجبور به پرداخت حقوق بیشتر به کارکنان هستند، بنابراین به‌دنبال کارکنانی باتجربه می‌گردند یا روی فناوری‌های خودکار سرمایه‌گذاری می‌کند. این امر ممکن است پیدا کردن کار را برای کارگران غیرماه‌ر چالش‌برانگیزتر کند. (عیسی‌زاده و سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۲۴).

۱۳- استفاده از فناوری نوین برای بیمه شدگان سازمان تأمین اجتماعی مشمول ماده ۱۴۸ قانون کار

اصطلاح فن‌آوری نوین را می‌توان به پیشرفت‌های انجام شده و نوآوری‌های ارائه شده در حوزه‌های مختلف فناوری اطلاق کرد.

فناوری‌های نوین و بکارگیری آن‌ها در چرخه زندگی روزمره و کسب و کار، فرصت‌های تازه‌ای را پیش روی ما قرار داده و توانایی‌های ذهنی و فیزیکی ما را دو چندان خواهند کرد.

استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات بیمه‌ای مورد تأکید این سازمان است و برای افزایش رضایتمندی بیمه شدگان، دریافت غیرحضوری خدمات با جدیت در حال انجام است.

ارائه لیست صورت مزد و حقوق کارگران از طریق اینترنت، دریافت و پرداخت بطور غیرحضوری، ایجاد سامانه متمرکز بیمه بیکاری و سامانه اینترنتی نمایش سوابق پرداخت حق بیمه و رسیدگی و پاسخگویی به اظهارات و اعتراضات مخاطبین از نمونه خدمات با کمک فناوری‌های نوین است.

طراحی سیستم استعلام سابقه از طریق تلفن همراه (SMS)، راه اندازی سامانه نامنویسی متمرکز مخاطبان و تخصیص شماره تأمین اجتماعی (SSN) و گسترش ارائه خدمات الکترونیکی از طریق امکان مشاهده و اخذ

فیش پرداخت مستمری و احکام افزایش سالانه اینترنتی، از دیگر اقدامات سازمان تامین اجتماعی در این حوزه در سال‌های اخیر بوده است.

۱۴- نتیجه‌گیری

ایران ازجمله کشورهای است که در آن تعیین حداقل دستمزد در چارچوب چانه‌زنی سه‌جانبه نمایندگان دولت، نماینده کارفرمایان و نماینده کارگران تعیین می‌شود. در این میان دغدغه‌های اتحادیه کارگری پیرامون تامین معیشت خانوار و همچنین اتحادیه کارفرمایی پیرامون کاهش هزینه تولید و حفظ نیروی کار، منجر به مذاکرات و چانه‌زنی‌های طولانی مدت برای تعیین دستمزد سالانه می‌شود و در برخی از موارد ممکن است میزان دستمزد، بدون موافقت برخی از اعضای شورای عالی کار به تصویب برسد.

تعیین حداقل دستمزد در ایران بر اساس ماده ۴۱ ق. ک. مصوب سال ۱۳۶۹ است و در آن میزان حداقل مزد کارگران با توجه به معیارهای «تورم» و «تأمین معیشت یک خانواده متوسط» تعیین شده است. به این ترتیب در فصل بهار هر سال یک افزایش در حداقل دستمزد اتفاق می‌افتد و حداقل دستمزد اسمی در طول سال ثابت است. اما دستمزد حقیقی در طول سال بدلیل افزایش تورم، کاهش می‌یابد و لذا قدرت خرید حداقل دستمزد در طول سال نیز کاهش می‌یابد. بطوری‌که آمار و اطلاعات نشان می‌دهد، حداقل دریافتی یک کارگر با $\frac{3}{1}$ فرزند در سال ۱۳۹۹، در ماه فروردین در حدود ۶۴ درصد از هزینه‌های معیشت را این دریافتی تحت پوشش قرار می‌دهد و این نسبت، در طی ماه‌های سال ۱۳۹۹ به تدریج کاهش یافته و در طی بهمن و اسفند به ۳۹ و ۳۸ درصد از هزینه‌های معیشت می‌رسد. این شواهد در کنار سهم ۶۰ درصدی اشتغال غیررسمی و افزایش شاغلین فقیر، عدم کارایی ساختار اجرایی فعلی تعیین دستمزد را می‌رساند. البته چالش اصلی در این زمینه تورم است که موجب کاهش قدرت خرید مستمر شاغلین می‌شود و راهبرد اصلی در کنار توجه به شاخص قدرت خرید افراد، باید کنترل تورم باشد، در غیراینصورت افزایش‌های بسیار زیاد در حداقل مزد با هدف حفظ و ارتقای خرید، تبعات منفی زیادی به همراه دارد.

استدلال اتحادیه کارفرمایی در این است که در افزایش سالانه دستمزد می‌بایست به پتانسیل و ساختار بنگاه‌های اقتصادی توجه شود و نمی‌توان برای بنگاه‌های بزرگ، متوسط و کوچک به مانند هم حکم صادر کرد و عدم توجه به این ملاحظات، منجر به نابودی و ورشکستگی بسیاری از بنگاه‌های خرد به دلیل افزایش هزینه‌های تولیدی آن‌ها می‌شود. اما اگر قرار است هر سال افزایش دستمزد اتفاق بیافتد، بهتر است دولت مابه التفاوت بین هزینه معیشت کارگران و حداقل دستمزد مصوب را از طریق بودجه عمومی سالیانه تامین مالی نموده و پرداخت نماید تا هم از کارگر و هم از کارفرما حمایت نماید.



منابع

- ابراهیم‌زاده، یحیی. (۱۳۹۵). بررسی نقش حقوق و دستمزد در بهره‌وری سازمانی (مطالعه موردی: بانک‌های دولتی آذربایجان غربی). تهران: کنفرانس بین‌المللی اقتصاد و مدیریت.
- ام‌پوری، آنجلا. (۱۳۸۴). مدیریت نظام‌های حقوق و دستمزد. ترجمه محمد صائبی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- بیکانی، امید. (۱۴۰۲). حسابداری حقوق و دستمزد. تهران: نشر موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران.
- پرهیزگار، کمال. (۱۳۸۴). نظام‌های جبران خدمات کارمندان در ایران. چ ۱، تهران: انتشارات دیدار.
- پمبر، رابرت جی. (۱۳۸۴). جنبه‌های آماری تعیین حداقل مزد. نشریه کار و جامعه مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳(۶۴)، ۱-۲۰.
- ثقفی، محمد. (۱۳۷۹). کلیاتی پیرامون معیارهای بین‌المللی کار و چگونگی الحاق به آنها، وزارت کار و امور اجتماعی. مؤسسه کار و تأمین اجتماعی.
- جعفری، اکرم. (۱۳۹۳). تعیین حداقل دستمزد. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، ۱(۱۷۳)، ۴۸-۵۵.
- چهرقانی، احمد. (۱۴۰۰). تحلیل تعادل عمومی قابل محاسبه (CGE) از اثرات افزایش نرخ مالیات بر حقوق و دستمزد در اقتصاد ایران. نشریه نظریه‌های کاربردی اقتصاد، ۸(۴)، ۳۱۸-۲۸۵.
- حیدری عظیم، داوود. (۱۳۹۹). ارزیابی قانون کار و سایر مقررات ایران در حوزه حقوق و دستمزد. کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران.
- خلیفه سلطانی، سیداحمد و میرزایی، کالنی. (۱۳۹۱). مدل هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت زمان‌گرا. مطالعات حسابداری و حسابرسی، انجمن حسابداری ایران، ۱(۳)، ۳۲-۴۷.
- دشت‌بزرگی، زهرا، کشاورزحداد، غلامرضا، پیرایی، خسرو و زارع، هاشم. (۱۳۹۸). اثرات طول دوره بیکاری، بیمه بیکاری و مهارت‌آموزی بر دستمزد. تحقیقات اقتصادی، ۵۴(۴)، ۹۶۵-۹۹۳.
- دفتر بررسی‌های اقتصادی مجلس شورای اسلامی. (۱۳۸۳). مطالعه تطبیقی نظام‌های حقوق و دستمزد در چند کشور منتخب. تهران: معاونت پژوهشی مجلس شورای اسلامی.
- رضایی، مصطفی. (۱۳۹۴). نقش مدیریت حقوق و دستمزد بر بهره‌وری و کارایی کارکنان سازمان‌های رسانه‌ای. کنفرانس بین‌المللی نقش مدیریت انقلاب اسلامی در هندسه قدرت نظام جهان.
- رونقی، یوسف. (۱۳۸۵). مدیریت حقوق و دستمزد. چ ۱، تهران: انتشارات فرمنش.
- شعبانی، احمد و نجفی علمی، محمد مهدی. (۱۳۹۲). نگاهی تحلیلی - تطبیقی به نظام‌های دستمزد با تأکید بر الگوی اسلامی دستمزد در سطح کلان. نشریه مطالعات اقتصاد اسلامی، ۵(۲)، ۳۹-۶۴.
- شیخ الاسلامی، ناصر. (۱۳۷۷). بررسی برخی عوامل مؤثر بر کارایی کارمندان در ادارات دولتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران: دانشکده مدیریت.
- عراقی، عزت‌الله. (۱۳۹۲). حقوق کار. تهران: انتشارات سمت.
- عظیم‌زاده اردبیلی، فائزه و بوعدار، رکسانا. (۱۳۹۹). بررسی نظام حقوق و دستمزد زنان و مردان و تبعیض‌های جنسیتی متعاقب آن در حقوق ژاپن، کره جنوبی و ایران. کنفرانس بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق رتبه بین‌المللی.
- عیسی‌زاده، سعید و سعیدینا، پیمان. (۱۳۸۳). حداقل دستمزد و روش‌های تعیین آن. نشریه بررسی‌های بازرگانی، ۲(۷)، ۲۹-۲۱.
- کاظمی، مهدی و قربانی، محمدرضا. (۱۳۸۲). بررسی وضعیت پاداش و تأثیر آن بر کارکنان دانشگاه امام حسین(ع). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام حسین(ع).
- کاظمی، حمید. (۱۳۸۰). مدیریت حقوق و دستمزد. تبریز: نشر مؤلف.

- کشاورز، غلامرضا؛ دشت بزرگی، زهرا؛ پیرایی، خسرو و زارع، هاشم. (۱۳۹۸). اثرات طول دوره بیکاری، بیمه بیکاری و مهارت آموزی بر دستمزد. مجله تحقیقات اقتصادی، ۱(۱۲۹)، ۹۹۳-۹۶۵.
- مالکی، عاطفه. (۱۴۰۰). حسابداری حقوق و دستمزد مطابق با آخرین استاندارد سازمان فنی و حرفه‌ای. تهران: نشر آید.
- معاونت حقوقی و امور مجلس سازمان تأمین اجتماعی. (۱۳۸۹). مجموعه کامل قوانین و مقررات تأمین اجتماعی. تهران: معاونت حقوقی و امور مجلس سازمان تأمین اجتماعی.
- مولایی، علی. (۱۳۹۹). کتاب نظام حقوق و دستمزد، چ ۲، تهران: نشر نگاه.
- نوییل، امیرحسین. (۱۴۰۰). مسئله بهینه‌سازی حقوق و دستمزد برای زمان‌بندی نوبت کاری پرسنل همگن: مطالعه موردی در بیمارستان پاسارگاد. مجله مطالعات حسابداری و حسابرسی، ۱۶(۳۷)، ۱۱۵-۱۳۰.
- واعظ طبسی، علی؛ کریمی، میثم و شیخ‌الاسلام، عباس. (۱۴۰۰). نظام حقوق و دستمزد و متون حقوقی و قوانین موضوعه و تحلیل حقوق‌های نجومی براساس آن. مجله اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، ۲(۲۳)، ۶۱-۸۰.
- ولی‌زاده، حسین. (۱۳۹۹). ضوابط تعیین حداقل دستمزد؛ مطالعه‌ی تطبیقی حقوق کار ایران با سایر کشورها در پرتو اصول سازمان بین‌المللی کار. مجله قانون یار، ۴(۱۳)، ۴۴۸-۴۱۷.
- هاتقی، عباس. (۱۴۰۱). ارتباط بین سیستم‌های حسابداری و شاخص‌های محاسبه حقوق و دستمزد. کنفرانس بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، مجموعه مقالات ششمین کنفرانس بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق رتبه بین‌المللی.
- همدانی، علی‌اله. (۱۳۸۰). مزد و جنبه‌های اقتصادی - اجتماعی و حقوقی آن. مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۵(۳۴)، ۳۰-۱۶.



رابطه اضطراب اجتماعی و منبع کنترل با حل مسئله در دانش آموزان مقطع متوسطه زهره خوش اخلاق

کارشناسی ارشد رشته مشاوره مدرسه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

mahlakhoshakhlagh461@gmail.com))

چکیده

هدف این پژوهش، رابطه اضطراب اجتماعی و منبع کنترل با حل مسئله در دانش آموزان مقطع متوسطه می‌باشد. این پژوهش از نوع هدف بنیادی و از نظر ماهیت توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه دانش آموزان پسر ناحیه ۳ تهران در سال ۱۴۰۰ می‌باشد. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر به صورت خوشه‌ای چند مرحله‌ای می‌باشد. بدین صورت که از بین مدارس پسرانه منطقه ۳ بصورت تصادفی ۵ مدرسه انتخاب گردید و از بین این مدارس ۷ کلاس بصورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها بین دانش آموزان این کلاس‌ها توزیع گردید. برای انتخاب حجم نمونه با توجه به اینکه حداقل برای هر متغیر ۳۰ نفر پیشنهاد می‌شود (دلور ۱۳۹۲) حجم نمونه پژوهش حاضر ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و پردازش داده‌های تحقیق از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد. در این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی که شامل شاخص مرکزی (میانگین) و شاخص‌های پراکندگی (واریانس، انحراف معیار) و همچنین در سطح آمار استنباطی برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از روش آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند گانه استفاده خواهد شد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج چاکیر (۲۰۱۷)، بالتاچی و همارتا (۲۰۱۳) همسو می‌باشد.

کلیدواژه: اضطراب اجتماعی، منبع کنترل، حل مسئله، دانش آموزان

مقدمه

نوجوانی دوره طوفان و فشار است که در آن تغییرات مختلف جسمی و روانی صورت می‌گیرد. این دوران شرایط و نیازهای خاص خود را دارند. افراد در این سن درگیر تغییرات جسمی، هیجانی،

معنوی و سلامت روان می‌شوند (کومار ۱، ۲۰۱۶). همهٔ کودکان و نوجوانان در زندگی با موانع و مشکلاتی روبرو می‌شوند و برای گذر از آنها به یادگیری مهارت‌های مختلف از جمله مهارت حل مسئله نیاز دارند. این مسئله زمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که تغییرات رشدی سریع کودکان، مانند تغییرات هورمونی سریع، سبب تنش‌های شدید درونی و اختلال در روابط بین فردی شود (معمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

حل مساله یک راهبرد مقابله‌ای عمومی است که مهارت‌های مقابله‌ای و صلاحیت‌های رفتاری را حفظ و تسهیل می‌کند. مهارت حل مساله، فرایند تفکر منطقی و منظمی است که به فرد کمک می‌کند تا هنگام رویارویی با مشکلات راه‌حل‌های متعددی جست‌وجو و سپس بهترین راه حل را انتخاب کند. حل مساله از ارزشمندترین اهداف تربیتی و آموزشی به حساب می‌آید، زیرا تنها از راه ایجاد این توانایی است که می‌توان افراد را با شرایط متغیر زندگی و بحران‌ها آماده کرد (محمدخانی، ۱۳۹۰). نزو ۲، (۱۹۸۷)، به نقل از کسیدی و لانگ ۳ (۱۹۹۶) شش سبک حل مساله‌ای خلاقانه، اعتماد، گرایش، درماندگی، مهارگری (کنترل) و اجتناب را معرفی کرده‌اند. سبک حل مساله خلاقانه، نشان دهنده برنامه‌ریزی و در نظر گرفتن راه حل‌های متنوع بر حسب موقعیت مساله زاست. سبک اعتماد در حل مساله، بیانگر اعتقاد در توانایی فرد برای حل مشکلات است. سبک گرایش، نگرش مثبت نسبت به مشکلات و تمایل به مقابله‌ی رودررو با آنها را نشان می‌دهد. سبک درماندگی، بیانگر بی‌باوری فرد در موقعیت‌های مساله‌زاست. سبک مهارگری، به تاثیر کنترل‌کننده‌های بیرونی و درونی در موقعیت مساله‌زا اشاره دارد و در نهایت، سبک اجتناب گویای تمایل به نادیده گرفتن مشکلات به جای مقابله با آنهاست. سه سبک نخست، شیوه‌های حل مساله‌ی سازنده و سه سبک بعدی شیوه‌های حل مساله غیرسازنده خوانده می‌شود. شیوه‌های سازنده با سازهایی همچون رضایت از زندگی عاطفه‌ی مثبت، بهزیستی شخصی، انگیزه‌ی پیشرفت و حمایت اجتماعی رابطه دارد (کسیدی و لانگ، ۱۹۹۶).

یکی از مواردی که باید در رابطه با حل مسئله مورد بررسی قرار بگیرد اضطراب اجتماعی است. انسان موجودی اجتماعی و نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است، به گونه‌ای که بسیاری از نیازهای متعالی و شکوفایی استعدادها و خلاقیت‌هایش از طریق تعامل بین فردی و ارتباطات اجتماعی ارضا شده به فعل درمی‌آید (بیابانگرد، ۱۳۹۰). اما برقراری این ارتباط برای همه به راحتی ممکن نیست و عواملی مانند: کمبود اعتماد به نفس، ارزیابی دیگران در مورد فرد، ترس از طرد شدن و انتقاد یا عوامل دیگر سبب می‌شود افراد در موقعیت‌های اجتماعی احساس اضطراب کنند. این اضطراب در حالت شدید به اختلالی به نام

-
1. Kumar, M
 2. Nezo
 3. Cassidy, T. & Long, G



اضطراب یا هراس اجتماعی تبدیل می‌شود (باچر، مینکا و هولی، ۲۰۰۷). هراس اجتماعی (SP) یا اختلال اضطراب اجتماعی (SAD) ۳ ترسی مشخص و ثابت از شرم‌نده شدن یا مورد ارزیابی قرارگرفتن، واری در موقعیت‌های اجتماعی یا در زمان انجام فعالیت‌ها در حضور دیگران است (آلفانو و بیدل، ۲۰۱۱). اضطراب اجتماعی، نشانگر میزان تمایل به مضطرب بودن در موقعیت‌های اجتماعی و مبین ترس فرد از طردشدن از سوی دیگران است (بوگلز و همکاران، ۲۰۱۰). همچنین اختلال اضطراب اجتماعی، به ترس آشکار و پیوسته از موقعیت‌های اجتماعی یا عملکردی اشاره دارد و از این باور فرد ناشی می‌شود که او در این موقعیت‌ها به طرز خجالت‌آور یا تحقیرآمیزی عمل خواهد کرد. افراد مبتلا به اختلال اضطراب اجتماعی به طور معمول از موقعیت‌های ترس‌آور پرهیز می‌کنند و به ندرت خود را مجبور به تحمل موقعیت اجتماعی یا عملکردی می‌نمایند، اما اگر با این موقعیت‌ها روبه‌رو شوند دچار اضطراب شدیدی خواهند شد (خیر و استوار، ۱۳۸۶). افراد مضطرب اجتماعی می‌ترسند که در موقعیت‌های اجتماعی نظیر قرارگیری در جمع، صحبت کردن در حضور دیگران و ملاقات با افراد جدید دچار شرمساری شوند (سادوک و کاپلان، ۲۰۰۷). این افراد از برقراری ارتباط چشمی با غریبه‌ها خودداری کرده، از مواجهه با منابع قدرت، شرکت در مجامع و همچنین از موقعیت‌های عملکردی اجتماعی نظیر خوردن، آشامیدن، نوشتن در حضور جمع، و وارد شدن به مکانی که عده‌ای در آنجا حاضر باشند، اجتناب می‌کنند (بلسونی و لاریرو، ۲۰۱۴). نتایج تحقیقات لمپ (۲۰۰۹) نشان می‌دهد که عوامل شناختی، اختلال اضطراب اجتماعی را حفظ می‌کنند و همچنین عواملی چون ژنتیک، شخصیت و خلق و خو در ابتلا به اضطراب اجتماعی نقش دارند.

مورد دیگری که باید رابطه‌اش با حل مسئله مورد بررسی قرار بگیرد منبع کنترل است. منظور از منبع کنترل ۹ این است که شخص تا چه اندازه باور دارد که می‌تواند بر زندگی خود اثر داشته باشد. مفهوم منبع کنترل برای تقویت یک ساختار روانی است که از تئوری یادگیری اجتماعی راتر (۱۹۵۴) نشأت می‌گیرد منبع کنترل می‌تواند درونی باشد یا بیرونی باشد. کسانی که منبع کنترل درونی دارند

-
1. Bacher, Minka & Holli
 2. Social phobia
 3. Social anxiety disorder
 4. Alfano & Beidel
 5. Bogels & al
 6. Sadock, Sadock Kaplan & Shaddock
 7. Bolsoni-Silva A, Loureiro
 8. Lampe
 9. Locus of control
 10. Rutier

معتقدند که سازندگان اصلی زندگی خود هستند، اما کسانی که منبع کنترل بیرونی دارند معتقدند که آنچه بر سر آنها می‌آید اصولاً محصول شانس، تصادف و یا نتیجه اعمال افراد دیگر است (گنجی، ۱۳۹۳). مشاهده تفاوتی که افراد در برداشت‌هایشان از میزان کنترلی که بر زندگیشان دارند، سالهاست که توجه روانشناسان را به خود جلب کرده است. افرادی که مسئولیت وقایعی را که برایشان اتفاق می‌افتد را می‌پذیرند، درونی‌ها نامیده می‌شوند، زیرا آنها دارای منبع کنترل درونی هستند و برعکس کسانی که معتقدند بیشتر مسائلی که برایشان اتفاق می‌افتد خارج از کنترل‌شان است، بیرونی‌ها نامیده می‌شوند زیرا آنها دارای منبع کنترل بیرونی هستند. لازم به ذکر است که منبع کنترل افراد براساس یادگیری و تجارب فرد در جریان رشد ایجاد می‌شود مطلب مهم‌تر اینکه چون منبع کنترل مبتنی بر ادراکات فرد از زندگی است، لذا می‌توان آن را مجدداً ارزیابی کرد و تغییر داد (کلینکه، ترجمه محمدخانی، ۱۳۹۵). گلاس (۱۹۸۶) به این باور رسید که انسان‌ها برانگیخته می‌شوند تا رفتار کنند. رفتار انسان از درون او برانگیخته و آغاز می‌شود و نه توسط عوامل بیرونی. این رفتار خواه موثر باشد خواه نباشد، هدفش تدبیری ماهرانه در جهان بیرونی است تا بدان وسیله نیازها و خواسته‌های فرد برآورده شود هدف واقعیت‌درمانی پرورش قبول مسئولیت در فرد و ایجاد هویتی موفق است (صاحبی و سلطانی فر، ۱۳۹۴). همچنین سلیگمن معتقد است وقتی فرد شکست می‌خورد اگر این شکست را به علت‌های بیرونی انتساب دهیم برای خودمان دنبال توجیه گشته‌ایم تا بتوانیم انرژی مجدد کسب کرده و ادامه دهیم. در افراد بدین شکست‌ها به علت‌های درونی، پایدار در خود فرد نسبت داده می‌شود و در نتیجه درماندگی بوجود آمده و الگوی انتساب منفی خواهد بود (شولتز و شولتز، ترجمه سیدمحمدی، ۱۳۹۲). نتایج عمده پژوهش‌ها نشان می‌دهد، مردمی که احساس می‌کنند می‌توانند بر روی وقایعی که در زندگیشان رخ می‌دهد، مؤثر باشند، نسبت به افرادی که چنین باوری ندارند و معتقدند که کوشش‌های آنها در دنیای بیرونی تأثیری ندارد، بهره بیشتری از سلامتی می‌برند (ریچاردسون و همکاران، ۱۹۹۶، به نقل از کراس و شاو، ۲۰۰۰). همچنین کراال و همکاران، (۲۰۰۲) به نقل از توماس و استیز، (۲۰۰۳) نشان دادند که منبع کنترل بیرونی برای سلامت روانشناختی و سلامتی فرد مضر می‌باشد. همچنین کری کالد و همکاران (۲۰۰۲) بیان داشتند که منبع کنترل درونی با سلامت عمومی و سلامت روانشناختی، ارتباط مستقیم دارد. همچنین افراد با منبع کنترل درونی، رضایتمندی بیشتری از زندگی را گزارش می‌دهند.

-
1. Krouse & Show
 2. Thomas & Stetz
 3. Kirkcaldy & al



حال با توجه به تمامی مطالب گفته شده در بالا و از آنجایی که پژوهشی یافت نشد که رابطه این متغیرهای را با هم بسنجد حال این سؤال مطرح است که آیا بین اضطراب اجتماعی و منبع کنترل با حل مسئله در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم منطقه ۲ شهر تهران رابطه وجود دارد؟

اهداف تحقیق

- تعیین ارتباط بین اضطراب اجتماعی با حل مسئله در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم منطقه ۲ شهر تهران.
- تعیین ارتباط بین منبع کنترل با حل مسئله در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم منطقه ۲ شهر تهران.
- تعیین پیش بینی حل مساله سازگاران بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم منطقه ۲ شهر تهران.
- تعیین پیش بینی حل مساله ناسازگاران بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم منطقه ۲ شهر تهران.

پیشینه تحقیق

پیشینه تحقیق در پژوهش حاضر به دو بخش پیشینه داخلی و خارجی تقسیم می شود که در بخش خارجی می توان به موارد زیر اشاره کرد:

شین و لی (۲۰۲۱) در مطالعه ای با عنوان منبع کنترل درونی سلامت و سلامت روان با بهزیستی ذهنی در بزرگسالان کره جنوبی بر روی ۶۰۰ بزرگسال نشان دادند که منبع کنترل سلامت درونی تأثیر منفی معناداری بر مشکلات سلامت روان داشت. علاوه بر این، در فرآیند منبع کنترل سلامت درونی مؤثر بر بهزیستی ذهنی، تأثیر میانجی مشکلات سلامت

روان به طور معنی داری نشان داده شد. رمانو و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی حل مسئله اجتماعی در اختلال اضطراب اجتماعی پرداختند. افرادی که دارای اضطراب اجتماعی بودند جهت گیری منفی تری به حل مسئله داشتند. در این فرایند دچار مشکل بودند. بالتاچی و همارتا (۲۰۱۳) در پژوهشی به تحلیل رابطه بین اضطراب اجتماعی، حمایت اجتماعی و رویکرد حل مسئله در دانشجویان پرداختند. مشخص شد که حمایت اجتماعی اضطراب اجتماعی را پیش بینی می کند و رویکرد حل مسئله همراه با حمایت اجتماعی اضطراب اجتماعی را در سطح معنی داری پیش بینی می کند.

1. Shin & Lee
2. Romano, M & et al
3. Baltact ,O, Hamarta

در بخش پژوهش‌های داخلی تحقیقات متعددی طی چند سال اخیر صورت گرفته که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

ساسانی کورعباسلو، دهستانی، و مهدوی (۱۳۹۹). در پژوهشی به بررسی مقایسه بینش شناختی و مهارت‌های حل مسئله در دانشجویان با نشانگان اضطراب اجتماعی و بدون نشانگان اضطراب اجتماع پرداختند. یافته‌ها نشان داد بین بینش شناختی و مهارت‌های حل مسئله در دانشجویان با نشانگان اضطراب اجتماعی و بدون نشانگان اضطراب اجتماعی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. دانشجویان دارای اضطراب اجتماعی نسبت به دانشجویان بدون نشانگان اضطراب اجتماعی از مهارت حل مسئله و انعطاف‌پذیری شناختی کمتری برخوردارند. نقیبی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که دانشجویان با کنترل‌بیرونی، شکایت جسمانی بیشتر، مشکل اضطراب و اختلال خواب بیشتر و کارکرد اجتماعی ضعیف‌تر داشته و بیشتر مبتلا به افسردگی می‌شوند. ابوطالبی احمدی (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان اثربخشی آموزش روش‌های حل مسئله در بهبود استرس، اضطراب و انگیزش پیشرفت تحصیلی دانشجویان تربیت معلم شهر تهران نشان دادند که انگیزش پیشرفت تحصیلی دانشجویان پسر در مقایسه با گروه گواه افزایش یافت و اضطراب دانشجویانی که آموزش حل مسئله را دریافت کردند نسبت به گروه کنترل کمتر بود.

روش تحقیق

این پژوهش از نوع هدف‌بنیادی و از نظر ماهیت توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه دانش‌آموزان پسر ناحیه ۳ تهران در سال ۱۴۰۰ می‌باشد. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر به صورت خوشه‌ای چند مرحله‌ای می‌باشد. بدین صورت که از بین مدارس پسرانه منطقه ۳ بصورت تصادفی ۵ مدرسه انتخاب گردید و از بین این مدارس ۷ کلاس بصورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها بین دانش‌آموزان این کلاس‌ها توزیع گردید. حجم نمونه پژوهش حاضر ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. که پرسشنامه اضطراب اجتماعی (SPAIN): این پرسشنامه نخستین بار توسط کانور و همکاران (۲۰۰۰) به منظور ارزیابی هراس اجتماعی طراحی شد. این پرسشنامه یک مقیاس خودسنجی ۱۷ ماده‌ای است که دارای سه مقیاس فرعی ترس (۶ ماده)، اجتناب (۷ ماده) و ناراحتی فیزیولوژیک (۴ ماده) است. پرسشنامه سبک‌های حل مسئله (PSS): این مقیاس را کسیدی و لانگ (۱۹۹۶) طی دو مرحله ساخته‌اند و دارای ۲۴ سوال است و ۶ عامل را می‌سنجد. و هر کدام از عوامل در برگرنده چهارماده‌آزمون می‌باشند. این عوامل عبارتند از درماندگی در حل مسئله یا جهت‌یابی؛ مهارگری حل مسئله یا کنترل در حل مسئله، سبک حل مسئله اخلاقانه، اعتماد در حل مسئله، سبک اجتناب، سبک گرایش یا تقرب و روی آورد. مقیاس منبع کنترل راتر: این پرسشنامه که ابداع‌کننده آن راتر بوده است شامل ۲۹ ماده است که هر ماده



دارای یک جفت سؤال (الف و ب) می باشد (راتر، ۱۹۶۶). از آزمودنی ها خواسته می شود بین هر جفت سؤال یک ماده، یکی را انتخاب کند و علامت بزند. در این مقیاس نمرات بالاتر از ۹ برای منبع کنترل بیرونی و نمرات پایین تر از آن برای منبع کنترل درونی در نظر گرفته شده است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و پردازش داده های تحقیق از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شده است. در این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی که شامل شاخص مرکزی (میانگین) و شاخص های پراکندگی (واریانس، انحراف معیار) و همچنین در سطح آمار استنباطی برای بررسی فرضیه های پژوهش از روش آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند گانه استفاده خواهد شد.

یافته های تحقیق

نرمال بودن داده ها: نرمال بودن داده ها از طریق آزمون کجی و کشیدگی بررسی شدند که نتایج آن در ادامه ارائه شده است.

جدول ۱: آزمون کجی و کشیدگی متغیر اضطراب اجتماعی و ابعاد آن

متغیر	کجی	کشیدگی
اضطراب اجتماعی	۱/۸۴	-۰/۹۶
ترس از بیگانگان	۰/۸۳	۱/۱۲
ترس از ارزیابی دیگران	-۰/۲۸	۰/۶۴
ترس از صحبت کردن	-۱/۱۹	۰/۷۲
ترس از انزوای اجتماعی	۰/۴۸	۱/۳۷
ترس از علایم اضطراب	-۰/۷۸	۰/۵۶

نتایج آزمون کجی و کشیدگی در جدول ۱ حاکی از آن است که متغیر اضطراب اجتماعی و ابعاد آن دارای توزیع نرمال می باشد. زیرا مقدار کجی و کشیدگی آنها بین ۲- تا ۲+ قرار دارد.

جدول ۲: آزمون کجی و کشیدگی برای متغیر راهبردهای حل مساله سازگاران و ناسازگاران

متغیر	کجی	کشیدگی
راهبردهای حل مساله سازگاران	۱/۲۳	۰/۹۸
راهبردهای حل مساله ناسازگاران	۰/۴۱	۳/۲۵

نتایج جدول ۲ نشان می دهد که مقدار کجی در متغیر راهبردهای حل مساله ناسازگاران بزرگتر از ۲ می باشند. بنابراین توزیع آن نرمال نمی باشد. برای تبدیل متغیر غیر نرمال از روش تابع معکوس استفاده شد. که نتیجه حاکی از نرمال شدن متغیر غیر نرمال گردید. نمره کشیدگی متغیر راهبردهای حل مساله ناسازگاران در روش تابع معکوس برابر ۰/۷۷ گردید

جدول ۳: آزمون کجی و کشیدگی برای متغیرهای منبع کنترل درونی و بیرونی

متغیر	کجی	کشیدگی
منبع کنترل درونی	۱/۳۹	-۰/۱۸
منبع کنترل بیرونی	-۰/۳۱	۱/۴۴

نتایج آزمون کجی و کشیدگی در جدول ۳ حاکی از آن است که متغیر منبع کنترل درونی و بیرونی دارای توزیع نرمال است زیرا مقدار کجی و کشیدگی آن بین -۲ تا +۲ قرار دارد.

عدم رابطه هم خطی بین متغیرهای پیش بین

برای بررسی مفروضه عدم رابطه هم خطی از آزمون vif استفاده شد. که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: بررسی عدم رابطه هم خطی بین متغیرهای پیش بین

متغیر	Vif (عامل تورم) واریانس
اضطراب اجتماعی	۳/۵۷
منبع کنترل درونی	۳/۶۵
منبع کنترل بیرونی	۴/۱۲

بررسی نبود رابطه هم خطی بین متغیرهای پیش بین در جدول بالا حاکی از آن است که متغیرهای پیش بین به دلیل اینکه vif آنها بالاتر از ۲ می‌باشد، مفروضه عدم رابطه هم خطی بین متغیرهای پیش بین برقرار است.

مستقل بودن مشاهدات

برای بررسی مستقل بودن مشاهدات از آزمون دورین - واتسون استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون دورین - واتسون جهت بررسی مستقل بودن مشاهدات

متغیر	مقدار آماره دورین - واتسون
اضطراب اجتماعی	۲/۰۳
منبع کنترل درونی	
منبع کنترل بیرونی	

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد به دلیل اینکه مقدار دورین واتسون بین ۱/۵ تا ۲/۵ می‌باشد، فرض مستقل بودن مشاهدات برقرار است. لذا می‌توان از تحلیل رگرسیون استفاده کرد.



فرضیه اول: بین اضطراب اجتماعی با حل مساله رابطه وجود دارد.

جدول ۶: نتایج ضریب همبستگی رابطه بین اضطراب اجتماعی با حل مساله

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱	اضطراب اجتماعی	۱							
۲	ترس از بیگانگان		۱						
۳	ترس از ارزیابی دیگران			۱					
۴	ترس از صحبت کردن				۱				
۵	ترس از انزوای اجتماعی					۱			
۶	ترس از علائم اضطراب						۱		
۷	حل مساله سازگارانه	-۰/۵۴**	-۰/۴۹**	-۰/۴۸**	-۰/۵۰**	-۰/۴۷**	-۰/۴۸**	۱	
۸	حل مساله ناسازگارانه	۰/۵۲**	۰/۵۲**	۰/۵۰**	۰/۴۷**	۰/۴۳**	۰/۵۱**		۱

نتایج ضریب همبستگی پیرسون، رابطه بین اضطراب اجتماعی با حل مساله سازگارانه و ناسازگارانه را در جدول ۶ نشان می دهد. رابطه اضطراب اجتماعی با حل مساله سازگارانه منفی و معنادار می باشد (در سطح ۰/۰۱) و رابطه اضطراب اجتماعی با حل مساله ناسازگارانه مثبت و معنادار است (در سطح ۰/۰۱).

فرضیه دوم: بین منبع کنترل با حل مساله رابطه وجود دارد.

جدول ۷: نتایج ضریب همبستگی رابطه بین منبع کنترل با حل مساله

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴
۱	منبع کنترل درونی	۱			-۰/۴۳**

۰/۴۹**	۰۰/۴۶**	۱		منبع کنترل بیرونی	۲
	۱			حل مساله سازگاران	۳
۱				حل مساله ناسازگاران	۴

نتایج ضریب همبستگی پیرسون، رابطه بین منبع کنترل با حل مساله در جدول ۷ نشان می‌دهد که بین منبع کنترل درونی با حل مساله سازگاران رابطه مثبت و معنادار در سطح ۰/۰۱، بین منبع کنترل درونی با حل مساله ناسازگاران رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱، بین منبع کنترل بیرونی و حل مساله سازگاران رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱ و بین منبع کنترل بیرونی با حل مساله ناسازگاران رابطه مثبت و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد.

فرضیه سوم: حل مساله سازگاران بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل قابل پیش بینی است.

پس از بررسی مفروضه‌های تحلیل رگرسیون و حصول اطمینان از برقراری مفروضه‌ها که گزارش آنها در جداول بالا گزارش شده است، به منظور تبیین سهم متغیرهای پیش بین در تبیین واریانس متغیر ملاک از رگرسیون چند گانه به روش گام به گام استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه شده است.

جدول ۸: خلاصه مدل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام

مدل	متغیرها	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	P	R	R ²
۱	اضطراب اجتماعی	۴۵۲۳۰/۱۷	۱	۴۵۲۳۰/۱۷	۷۴۳/۲۱	۰/۰۵	۰/۵۴	۰/۲۹
۲	اضطراب اجتماعی + منبع کنترل درونی	۵۰۳۴۲/۳۹	۲	۲۵۱۷۱/۱۹	۸۱۹/۶۰	۰/۰۵	۰/۵۸	۰/۳۳
۳	اضطراب اجتماعی + منبع کنترل درونی + کنترل بیرونی	۵۴۰۲۷/۴۳	۳	۱۸۰۰۹/۱۴	۹۲۳/۰۲	۰/۰۵	۰/۶۳	۰/۳۹



نتایج ارائه شده در جدول بالا نشان می‌دهد که در مدل اول اضطراب اجتماعی وارد تحلیل شده و توانسته است $0/29$ درصد از واریانس حل مساله سازگاران را تبیین کرده است. در گام دوم با اضافه شدن متغیر منبع کنترل درونی میزان واریانس تبیین شده از 29 درصد به 33 درصد افزایش یافته است. بنابراین مجموعاً 33 درصد از واریانس حل مساله سازگاران توسط اضطراب اجتماعی و منبع کنترل درونی تبیین شده است. در گام سوم با اضافه شدن متغیر کنترل بیرونی میزان واریانس تبیین شده از 33 درصد به 39 درصد افزایش یافته است. بنابراین مجموعاً 39 درصد از واریانس حل مساله سازگاران توسط اضطراب اجتماعی، منبع کنترل درونی و منبع کنترل بیرونی تبیین شده است.

جدول ۹: ضرایب رگرسیون جهت تبیین حل مساله سازگاران

مدل	متغیرها	B	T	سطح معناداری
۱	اضطراب اجتماعی	$-0/51$	$-6/27$	$0/005$
۲	کنترل درونی	$0/45$	$5/15$	$0/005$
۳	کنترل بیرونی	$-0/43$	$-4/75$	$0/005$

بر اساس نتایج جدول بالا می‌توان گفت در مدل اول ($B = -0/51$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله سازگاران را با اطمینان 99 درصد پیش بینی کند. در مدل دوم ($B = 0/45$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله سازگاران را با اطمینان 99 درصد پیش بینی کند. در مدل سوم ($B = -0/43$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله سازگاران را با اطمینان 99 درصد پیش بینی کند.

فرضیه چهارم: حل مساله ناسازگاران بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل قابل پیش بینی است.

جدول ۱۰: خلاصه مدل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام

مدل	متغیرها	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	F	P	R	R ²
۱	اضطراب اجتماعی	$44710/58$	۱	$44710/58$	$625/38$	$0/05$	$0/52$	$0/29$
۲	اضطراب اجتماعی + منبع کنترل بیرونی	$51105/07$	۲	$25552/52$	$732/62$	$0/05$	$0/59$	$0/34$

۰/۴۳	۰/۶۶	۰/۰۵	۷۹۹/۸۳	۱۸۴۴۲/۹۵	۳	۵۵۳۲۸/۸۴	اضطراب اجتماعی + منبع کنترل بیرونی + کنترل درونی	۳
------	------	------	--------	----------	---	----------	--	---

نتایج ارائه شده در جدول بالا نشان می‌دهد که در مدل اول اضطراب اجتماعی وارد تحلیل شده و توانسته است ۲۷٪ درصد از واریانس حل مساله ناسازگارانه را تبیین کرده است. در گام دوم با اضافه شدن متغیر منبع کنترل بیرونی میزان واریانس تبیین شده از ۲۷ درصد به ۳۴ درصد افزایش یافته است. بنابراین مجموعاً ۳۴ درصد از واریانس حل مساله ناسازگارانه توسط اضطراب اجتماعی و منبع کنترل بیرونی تبیین شده است. در گام سوم با اضافه شدن متغیر کنترل درونی میزان واریانس تبیین شده از ۳۴ درصد به ۴۳ درصد افزایش یافته است. بنابراین مجموعاً ۴۳ درصد از واریانس حل مساله ناسازگارانه توسط اضطراب اجتماعی، منبع کنترل بیرونی و منبع کنترل درونی تبیین شده است.

جدول ۱۱: ضرایب رگرسیون جهت تبیین حل مساله ناسازگارانه

مدل	متغیرها	B	T	سطح معناداری
۱	اضطراب اجتماعی	۰/۴۹	۵/۱۸	۰/۰۰۵
۲	کنترل بیرونی	۰/۴۶	۴/۲۳	۰/۰۰۵
۳	کنترل درونی	-۰/۴۱	-۴/۹۱	۰/۰۰۵

بر اساس نتایج جدول بالا می‌توان گفت در مدل اول ($B = 0/49$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله ناسازگارانه را با اطمینان ۹۹ درصد پیش بینی کند. در مدل دوم ($B = 0/46$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله ناسازگارانه را با اطمینان ۹۹ درصد پیش بینی کند. در مدل سوم ($B = -0/41$) با توجه به آماره T می‌تواند تغییرات مربوط به حل مساله ناسازگارانه را با اطمینان ۹۹ درصد پیش بینی کند.

نتیجه‌گیری

فرضیه اول: بین اضطراب اجتماعی با حل مساله رابطه وجود دارد.

بر اساس یافته‌های پژوهش، نتیجه گرفته شد بین اضطراب اجتماعی با حل مساله سازگاران رابطه منفی و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد بین اضطراب اجتماعی با حل مساله ناسازگاران رابطه مثبت و معنادار در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش ساسانی کور عباسلو، دهستانی و مهدوی (۱۳۹۹)، کاظمی، وزیری و عابدی (۱۳۹۵)، ابوطالبی (۱۳۹۰)، رامانو



و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت از آنجائیکه در هراس اجتماعی که اشاره به ترس آشکار و پيوسته از موقعیت‌های اجاماعی دارد و از این باور فرد ناشی می‌شود که در موقعیت‌ها به طرز خجالت‌آور یا تحقیر آمیزی عمل خواهد کرد. بنابراین به جهت این باور منفی در مورد خودشان در برخورد با مسائل از شیوه‌های سازگارانۀ برای حل کردن آنها نمی‌توانند استفاده کنند.

فرضیه دوم: بین منبع کنترل با حل مساله رابطه وجود دارد.

بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه گرفته شد بین منبع کنترل درونی با حل سازگارانۀ رابطه مثبت و معنادار در سطح $0/01$ وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد بین منبع کنترل درونی با حل مساله ناسازگارانۀ رابطه منفی و معنادار در سطح $0/01$ وجود دارد. بین منبع کنترل بیرونی با حل مساله سازگارانۀ رابطه منفی و معنادار و بین منبع کنترل بیرونی با حل مساله ناسازگارانۀ رابطه مثبت و معنادار در سطح $0/01$ وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج نقیبی و جعفری (۱۳۹۳)، شین و لی (۲۰۲۱)، خود همکاران (۲۰۲۰) همسو می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت افرادی که منبع کنترل آنها درونی می‌باشد. به جهت اینکه خودشان را در رابطه با رویدادهای زندگی مسئول می‌دانند و به توانایی خویش در کنترل وقایع زندگی معتقدند لذا در مقابله با مشکلات از شیوه‌ها و سبک‌های متمرکز بر حل مساله استفاده می‌کنند، بدین معنا که از طریق تصمیم‌گیری و طرح‌ریزی جهت حل مشکل اقدام به حل مساله می‌نمایند در حالی که افراد دارای منبع کنترل بیرونی، به جهت اینکه معتقدند که توانایی شخصی‌شان در این زمینه موثر هستند لذا در مقابله با مشکلات از شیوه‌های متمرکز بر حل مساله استفاده نمی‌کنند.

فرضیه سوم: حل مساله سازگارانۀ بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل قابل پیش بینی است.

بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه گرفته شد که در مدل اول اضطراب اجتماعی وارد تحلیل شده و توانسته است ۲۹ درصد از واریانس حل مساله سازگارانۀ را تبیین کند. در گام دوم با اضافه شدن متغیر منبع کنترل درونی میزان واریانس تبیین شده از ۲۹ درصد به ۳۳ درصد افزایش یافته است. بنابراین نتیجه گرفته شد، مجموعاً ۳۹ درصد از واریانس حل مساله سازگارانۀ توسط اضطراب اجتماعی، منبع کنترل درونی و بیرونی تبیین شده است. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های لازاروس و فولکمن (۱۳۸۴)، هونکمپ - هرملینگ و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد.

فرضیه چهارم: حل مساله ناسازگارانۀ بر اساس اضطراب اجتماعی و منبع کنترل قابل پیش بینی است.

بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه گرفته شد که در مدل اول اضطراب اجتماعی وارد تحلیل شده و توانسته است ۲۷ درصد از واریانس حل مساله ناسازگارانه را تبیین کند. در گام دوم با اضافه شدن متغیر منبع کنترل بیرونی میزان واریانس تبیین شده از ۲۷ درصد به ۳۴ درصد افزایش یافته است. در گام سوم با اضافه شدن متغیر کنترل درونی، میزان واریانس تبیین شده از ۳۴ درصد به ۳۷ درصد افزایش یافته است. بنابراین نتیجه گرفته شد، مجموعاً ۳۷ درصد از واریانس حل مساله ناسازگارانه توسط اضطراب اجتماعی، منبع کنترل بیرونی و درونی قابل تبیین می‌باشد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج چاکیر (۲۰۱۷)، بالتاچی و همارتا (۲۰۱۳) همسو می‌باشد

پیشنهادهای

- پیشنهاد می‌شود، پژوهش‌هایی از این گونه در دانش آموزان دختر انجام گیرد.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی رابطه حل مساله با متغیرهای روانشناختی دیگر انجام گیرد.
- پیشنهاد می‌شود، پژوهش‌هایی از این دست در جوامع دیگر مانند دانشگاهها صورت گیرد.
- پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی از این گونه در مناطق دیگر آموزش و پرورش انجام گیرد.

منابع

منابع فارسی

- بیانگرد، اسماعیل (۱۳۹۰). روش‌های افزایش عزت نفس در کودکان و نوجوانان. تهران: انجمن اولیا و مربیان.
- خیر، محمد و استوار، صغری (۱۳۸۶). ارتباط میان اضطراب اجتماعی و سوگیری‌های شناختی در نوجوانان. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، ۱۳(۵)، ۲۵۶-۲۶۳.
- ساسانی کورعباسلو، رضا و دهستانی، مهدی و مهدوی، عاطفه (۱۳۹۹). مقایسه بینش شناختی و مهارت‌های حل مسئله در دانشجویان با نشانگان اضطراب اجتماعی و بدون نشانگان اضطراب اجتماعی. ششمین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی.
- شولتز، دوان، روان‌شناسی شخصیت، ترجمه یحیی سیدمحمدی، (۱۳۹۲) تهران: انتشارات ویرایش
- صاحبی، علی، سلطانی‌فر، عاطفه (۱۳۹۴)، دعوت به مسئولیت‌پذیری، تهران: انتشارات سایه‌سرخ
- کلینکه، ال. کریس (?). مجموعه کامل مهارت‌های زندگی، ترجمه محمدخانی، شهرام (۱۳۹۵)، تهران: انتشارات رسانه تخصصی.
- گنجی، حمزه (۱۳۹۳). بهداشت روانی. تهران: انتشارات ارسباران.
- محمدخانی، شهرام (۱۳۹۰). مهارت‌های حل مساله و تصمیم‌گیری موثر، تهران: طلوع دانش.
- معمدی، هادی، حاجی بابایی، حسین، بیگلریان، اکبر و فلاح سلوکلائی، منیژه (۱۳۹۱). تاثیر آموزش حل مسئله بر افزایش کفایت اجتماعی نوجوانان دختر، مجله پژوهش‌های اجتماعی، ۵(۱۴)، ۲۹-۱۷.

منابع لاتین:

- Alfano, C.A., & Beidel, D.C. (Eds.) (2011). Social Anxiety in adolescents and Young Adults, Washington, DC: American Psychological Association Books.



- Boergels, S. M., Deborah C. L. A., Daniel S. B., Lee A. C., Murray B. S. P., and Marisol V. (2010). "Social anxiety disorder: Questions and Answers for the DSM-V". *Depression and anxiety*, 27, 168-189.
- Bolsoni-Silva A, Loureiro S.)2014 .(The role of social skills in social anxiety of university students. *Paidéia (Ribeirão Preto)*;24(58):223-32
- Baltact ,O, Hamarta, E. (2013). Analyzing the relationship between social anxiety, social support and problem solving approach of university students, *Education and Science* 2013, Vol. 38, No 167
- Bacher, J, Minka S, & Holi, J.)2007.(Psychopathology. Seyed Mohammadi Y, ranslator. Tehran : Arasbaran;
- Cassidy, T., & Long, C. (1996). Problem solving style. *Stress and Psychological illness : Development of a multifactorial measure. British Journal of Clinical Psychology*, 3(5), 265-277.
- Kirkcaldy, D., Shepard, J. & Furnham, F. (2002). The influence of type A behavior and locus of control upon job satisfaction and occupational health. *Personality and individual differences*, 33,1361-1371.
- Krouse, N., & Show, B. (2000). Specific Feelings of Control and mortality school of public health. University of Michigan.
- Kooranian F, Khosravi A, Esmaeeli H. (2008).The relationship between hardiness/ locus of control and burnout in nurses. *Ofoh-e-Danesh. GMUHS Journal*. 1.; 14(1): 58-67 [In Persian].
- Kumar, M. (2016). Dare to Care-Adolescent's Mental Health. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(9), 155-160.
- Lampe L.A. (2009). Social Anxiety Disorder: Recent Developments in Psychological Approaches to Conceptualization and Treatment, *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 43, 887-898.
- Nezo, T.,. (1987). Addressing Complex Challenges through Adaptive Leadership: A Promising Approach to Collaborative Problem Solving. *Journal of Leadership Education*, 16(4).
- Romano, M, David A, Ruofan. M, Jonathan D. Huppert(2019). Social problem solving in social anxiety disorder *Journal of Anxiety Disorders (IF 3.079) Pub Date : 10-17*
- Sadock BJ, Sadock VAKaplan & Shaddock's)2007(. synopsis of psychiatry.10th Ed: Philadelphia :Lippincott, Williams & Wilkins.
- Shine, J. H. (1997). The relationship between blame, attribution, age and personality characteristics in inmates admitted to Grendon Therapeutic prison, *Personality and Individual Differences*, 23, 943-947.
- Thomas, A. & Stetz, L. (2003). Effects of Personality on subjective job stress: A cultural analysis, 37, 645-658

Abstract:

The aim of this study was to investigate the relationship between social anxiety and the source of control with problem solving in high school students. This research is of the basic purpose type and in terms of descriptive nature is of the correlation type. The statistical population of the study is all male students in District 3 of Tehran in 1400. The sampling method of the present study is multi-stage clustering. Thus, 5 schools were randomly selected from the boys' schools of District 3, and among these schools, 7 classes were randomly selected and questionnaires were distributed among the students of these classes. To select the sample size, considering that at least 30 people are suggested for each variable (Delavar 1392), the sample size of the present study was 200 people. SPSS software version 24 was used to analyze the information and process the research data. In this study, using descriptive statistics including central index (mean) and scattering indices (variance, standard deviation) as well as inferential statistics to test the research hypotheses of Pearson correlation and multiple regression analysis. Multiple will be used. The results of the present study are consistent with the results of Chakir (2017), Baltachi and Hemarta (2013).

Keywords: Social Anxiety, Control Source, Problem Solving, Students



بررسی سیر تحولات ارتباطی تاریخ مدیریت آموزشی

دکتر پرستو خسروی

استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

(dr.parastookhosravi@gmail.com)

زینب خوش اخلاق

دانشجو دکتری رشته مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

(z.kh.raha1979@gmail.com)

چکیده:

امروزه مدیریت، یکی از مهمترین علوم عصر جدید محسوب گردیده و روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود. به طور کلی، مدیریت به موازات پیچیده‌تر شدن و محدود شدن منابع مالی و مادی سازمان‌ها، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. مدیریت آموزشی، یکی از جدیدترین شاخه‌های علمی - پژوهشی مدیریت است که اصول و مبانی آن عمدتاً ناشی از مطالعات و پژوهش‌های صاحب نظران مدیریت در زمینه صنعت، تجارت و آموزش و پرورش است. ساخت نظام آموزشی هر کشوری دربرگیرنده‌ی مجموعه‌ای از نیازهای سازمان‌های رسمی آن کشور بوده و عملکرد نظام آموزش و پرورش که مدیران آموزشی اداره آن را برعهده دارند، نه تنها از نظر پیشرفت اقتصادی و اجتماعی مهم است، بلکه از نظر تأثیری که بر تحرک شغلی و انتظارات دارد، از اهمیت تعیین کننده‌ای برخوردار است. در این نوشتار به بررسی مفهوم مدیریت آموزشی و اهمیت آن پرداخته می‌شود. همچنین این مقاله با روش مروری با هدف بررسی و تحلیل سیر تحولات مدیریت آموزشی انجام شده است. ابتدا مقدمه، تعریف مدیریت آموزشی، اصول و کاربرد آنها، کارکردهای مدیریت آموزشی، انواع سبک‌های مدیریتی آموزش، تاریخچه رشته مدیریت آموزشی، بنیان‌گذاران رشته مدیریت آموزشی در ایران، سیر تاریخچه مدیریت آموزشی در ایران و جمع بندی و نتیجه‌گیری می‌باشد.

کلمات کلیدی: سیر تحولات، تاریخچه، مدیریت آموزشی.

گستره مفهومی

مقدمه:

نظر به گستره مفهومی مدیریت آموزشی یکی از چالش‌ها مهم این حوزه بازشناسی دقیق هویت و ماهیت رشته مدیریت آموزشی است. به نظر می‌رسد که رجوع به تاریخ و مرور وقایع و رویدادهای گذشته بتواند تصویر روشنی را از آن در ذهن اعضای جامعه علمی ایجاد کند. کوشش شماری از محققان در این زمینه برای مرور سیر تاریخی در ابعاد مختلف ستودنی است. مدیریت آموزشی همانند سایر حوزه‌های دانشگاهی به لحاظ مبانی هستی‌شناسی، معرفت‌شناسی و روش‌شناسی متأثر از سیر تحول پارادایم‌های کلان علمی است (طوسی، ۱۳۹۲).

مدیریت آموزشی ۱ مجموعه‌ای منسجم از دانش حاصل از کاربرد روش علمی به منظور توصیف خصوصیات و تبیین عناصر سازمانی و روابط فی‌مابین آن‌ها در سازمان‌های آموزشی است. در این تعریف، عناصر سازمانی؛ متشکل از چهار سیستم بنیادی می‌باشند: الف-سیستم رفتاری (فرد، گروه، سازمان غیررسمی و...) ب-سیستم ساختاری (ساختار سازمانی، اهداف رسمی، مقررات، سازمان رسمی و...) ج-سیستم تکنولوژیک (فرایندها و روش‌های تولید ستاندها، تجهیزات و...) د-سیستم محیطی (مشتریان و ارباب رجوع، رقبای، جامعه، دولت، تأمین‌کنندگان منابع و...). کارکردهای مدیریت آموزشی؛ شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل در سازمان‌های آموزشی است. هدف مدیریت آموزشی؛ بهبود اثربخشی، بهره‌وری و کیفیت در سازمان‌های آموزشی است. منظور از سازمان آموزشی؛ سازمانی است که به ارائه خدمات آموزشی می‌پردازد (علاقه‌بند، ۱۳۹۲).

نقش و اهمیت پرداختن به تاریخ اندیشه مدیریت آموزشی را می‌توان در کمک به درک و فهم آن دسته از اندیشه‌ها، رویدادها، شواهد، روش‌شناسی‌ها و رویکردهایی دانست که به گونه‌ای فرایند تولید دانش را باز نمایی می‌کنند. در این فرایند، حیات فکری با حیات سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی همراه می‌شود و نقاط عطفی را در تاریخ رقم می‌زند که می‌تواند متناظر با مبنای دانش مدیریت آموزشی قلمداد شود (واپلز ترجمه طوسی، ۱۳۹۶).

بررسی تحولات آموزش و پرورش در ایران از هزاره پیشین تا عصر کنونی، بازگوکننده این واقعیت است که نهاد آموزش و پرورش در ایران باستان به ویژه در دوران هخامنشیان و ساسانیان متأثر از دو حکومت و خاستگاه اجتماعی اقتدار طلبان جامعه بوده است. در دوران صفویه فرآیند تعلیم و تربیت تحت شعاع مرام و عقاید مذهبی بود. در دوران نادرشاه افشار، کریم خان زند و فتحعلی شاه قاجار به واسطه انگیزه کشورگشایی و لشکر



کشی نادر و نیز آشفتگی اوضاع اجتماعی و سیاسی به تعلیم و تربیت توجه خاصی نشد. در زمان عباس میرزا و محمد شاه در نتیجه تماس مکرر دولت ایران با دول غربی و سرانجام اعزام چند گروه جهت ادامه تحصیل تحولاتی از نظر تعلیم و تربیت در ایران حاصل شد. دایر شدن مدارس و آموزشگاه‌ها و انتشار کتب مختلف به ویژه در دوران سلطنت فتحعلی شاه از موارد قابل توجه این دوره است. (آقازاده، ۱۳۹۵)

تعریف مدیریت آموزشی، اصول و کاربرد آنها:

فرهنگ لغات بین المللی تعلیم و تربیت، مدیریت آموزشی را به کار بردن تکنیک‌ها و روش‌های اداره‌ی سازمان‌های تربیتی با در نظر گرفتن هدف‌ها و سیاست‌های کلی تعلیم و تربیت تعریف می‌کند. فرهنگ لغات تعلیم و تربیت، مدیریت آموزشی را راهنمایی، کنترل و اداره امور مربوط به جریان تعلیم و تربیت در سازمانهای تربیتی می‌داند. فرهنگ لغات مدیریت آموزشی دیگری می‌گوید، مدیریت آموزشی یعنی فرآیند هدایت و کنترل فعالیت‌های اعضای یک سازمان رسمی برای دستیابی اهداف سازمان آموزشی. (علاقه بند، ۱۳۹۱)

کنزوویچ، مدیر آموزشگاهی را چنین تعریف می‌کند:

مدیریت آموزشگاهی فرآیند اجتماعی مربوط به هویت دادن، نگهداشتن، برانگیختن، کنترل کردن و وحدت بخشیدن تمام نیروهای رسمی و غیر رسمی انسانی و مادی سازمان یافته در یک نظام واحد و یکپارچه می‌باشد. که برای دستیابی به هدفهای از پیش تعیین شده طراحی شده است.

وایلز، مدیریت و رهبری آموزشی را مترادف با تسهیل کنندگی می‌داند او می‌گوید، رهبری آموزشی عبارت از یاری و مدد به بهبود کار آموزشی است و هر عملی که بتواند معلم را یک قدم بیشتر برود رهبری آموزشی خوانده می‌شود. اگر چه این تعریف در یک حالت کلی بیان شده است و بیانگر جنبه‌های اختصاصی وظایف مدیریت نمی‌باشد، ولی این نکته مهم را روشن می‌سازد که وظیفه اساسی مدیریت آموزشی کمک به فراهم آوردن زمینه‌ها و شرایط مناسب کار برای معلمین و دانش آموزان و در نتیجه پیشرفت امور آموزشی است.

بطور کلی مدیریت آموزشی فرآیندی است اجتماعی که با بکارگیری مهارت‌های علمی، فنی و هنری کلیه نیروهای انسانی و مادی را سازماندهی و هماهنگ نموده و با فراهم آوردن زمینه‌های انگیزش و رشد با تأمین نیازهای منطقی فردی و گروهی معلمان، دانش آموزان و کارکنان بطور صرفه جویانه به هدفهای تعلیم و تربیت برسد. (میرکمالی، ۱۳۹۷)

کارکردهای مدیریت آموزشی:

- نظارت و راهنمایی دبیران یا معلمان.
- برنامه‌ریزی (آموزشی و درسی)
- روابط اجتماعی و فرهنگی در مناسبات انسانی

- ایجاد و استقرار تغییر
- ارزشیابی (مطلق، نسبی، مرحله‌ای و پایانی)
- اجرایی
- میانجی و یاور در حل مشکلات، بحرانها و تعارضات
- حسابرسی و کنترل امور مالی و بودجه و پشتیبانی تدارکاتی
- مشاوره و راهنمایی تحصیلی، شغلی، روحی و روانی دانش آموزان
- رشد سازمانی و امور کارکنان (علاقه بند، ۱۹۳۱)

سیر تحول وسایل ارتباطی بشر از جامعه ابتدایی تا جامعه اطلاعاتی

بشر در طول حیاتش، همواره از وسیله‌ای برای برقراری ارتباط استفاده می‌کرده است، تا بتواند پیام خود را به دیگران برساند. پس او بی‌جهت اشرف مخلوقات نامیده نشده است، او در ابتدای آفرینش اش، با جانوران تفاوت زیادی نداشت، زیرا اطلاعات را به شیوه آنان مبادله می‌کرد؛ یعنی از طریق لمس کردن، حرکات چهره و...؛ اما برای روحیه کنجکاو و ناآرام او، این وسایل ابتدایی، ساده و ناکافی بود و نمی‌توانست، نیازهای او را بر طرف سازد.

انسان اعصار گذشته، در زمان‌هایی دور، از ارتباطات چهره به چهره و رو در رو استفاده می‌کرده و از طریق طبل و دود پیام‌هایش را برای دیگران ارسال می‌کرده است. بشر این دوره، از دنیای بیرون جامعه کوچک و محدود خود بی‌خبر بوده و تمام دنیا را در گروه محدود و کوچک خود می‌دیده است. بنابراین، انسان با سعی و تلاش برای برقراری ارتباط بیشتر با اطراف خود، در طولانی مدت به زبان شفاهی دست یافت و از آن برای برقراری ارتباط بهتر و مؤثرتر استفاده کرد. بشر وارد کهکشان شفاهی شد که از دور دست تاریخ آغاز و تا سال ۱۴۵۳ میلادی ادامه داشت. در کهکشان شفاهی، بیشتر به محتوا توجه شده است، ارتباط مستقیم (شنیداری و دیداری) بود و بشر برای برقراری ارتباط، از پنج حس خود استفاده می‌کرده است؛ ولی حس غالب، حس شنوایی بوده است که در ارتباط زبانی میان افراد بشر مناسب‌تر از دیگر حواس است. (آذرنگ، ۱۳۹۲)

اختراع حروف الفبا، اختراع چاپ در نیمه دوم قرن پانزدهم صنعت چاپ، به سرعت پیشرفت کرد، نوشته‌های خبری افزایش یافت و امکان انتشار آن فراهم شد، البته این انتشار، به صورت ادواری نبوده است. مطبوعات ادواری یک قرن و نیم بعد از اختراع صنعت چاپ پدید آمدند. از آغاز قرن شانزدهم، اخبار به شکل کالای حقیقی درآمد و مطبوعات چاپی به عنوان نخستین وسیله ارتباطی نوین به حساب آمدند.

مطبوعات از اوایل قرن هفدهم، سه دوره را پشت سر گذاشته‌اند:

۱- نخستین دوره، از اوایل قرن هفدهم و با تأسیس نخستین نشریات دوره‌ای همراه بوده است. این دوره تا



جنگ‌های استقلال آمریکا و استقلال فرانسه در قرن هجدهم ادامه یافت. روزنامه‌های این دوره با سانسور متولد شدند.

- با «انقلاب‌های دموکراتیک» غربی، اولین مرحله فعالیت مطبوعات رو به پایان گذاشت و دوره دوم آغاز شد. در این دوره مطبوعات عقیدتی و سیاسی رواج یافتند و روزنامه‌های جدیدی، به وسیله هواداران آزادی و حکومت‌های مردمی به چاپ رسیدند.

- سومین دوره، از اواخر نیمه اول قرن نوزدهم آغاز شد که مطبوعات به وسیله سرمایه‌های بزرگ و همراه با آگهی‌های تجارتنی انتشار یافتند.

اختراع برق و سپس پیدایش تلگراف در سال ۱۸۳۲ توسط ساموئل مورس انگلیسی موجب شد، انسان بتواند برای نخستین بار اطلاعات را با سرعت بالا و از طریق رمزهای ساده به مسافت‌های طولانی انتقال دهد. هرچند تلفن در بالا رفتن سرعت ارتباطات تأثیر به سزایی داشت اما به دلیل استفاده از سیم، محدودیت در ارتباط همچنان وجود داشت و وسیله‌ای مورد نیاز بود، تا بدون سیم و با سرعت نور، اطلاعات را در فضا انتقال دهد و از موانع بگذرد، و آن چیزی نبود جز رادیو. انسان وارد عصر الکترونی شد که بر ارتباطات راه دور تکیه داشت و حس غالب حس شنوایی بود. با اختراع دستگاه ارتباط بی‌سیم و رادیویی، توسط گوگلیلمو مارکونی ایتالیایی در سال ۱۸۹۵ اخبار و اطلاعات با سرعت شگفت‌آوری تا نقاط دور دست منتشر شدند. در مرحله بعد، سینما متولد شد.

گسترش تلویزیون پس از جنگ جهانی دوم و فراگیر شدنش، آن را به یک رسانه همگانی تبدیل کرد. در سال ۱۹۵۷ روس‌ها با استفاده از اندیشه پوپوف در بیرون از کره زمین، ارتباط را میسر ساختند و نخستین قمر مصنوعی با ماهواره، با نام «اسپوتنیک»، به مدار زمین فرستاده شد.

حال انسان برای حفظ اطلاعات، باید وسیله‌ای را در اختیار داشته باشد تا اطلاعات به دست آمده را انباشته کند. در ابتدا انسان برای نگهداری اطلاعات، از مغز خود استفاده می‌کرد، کندن تصویر بر روی سنگ را نیز می‌توان از وسایل اولیه انباشت اطلاعات در گذشته‌های دور دانست، اختراع حروف الفبا و استفاده از چرم به جای لوح‌های گلی و پیدایش کاغذ و اختراع چاپ و در سال‌ها بعد، پیدایش عکس، فیلم، ضبط صوت و نوار کاست و ظهور کامپیوترهای که می‌تواند، اطلاعات فراوانی را در حافظه خود نگه دارد، از دیگر وسایل انباشت اطلاعات است. با ورود کامپیوتر به زندگی بشر و ایجاد شبکه اینترنت، تحولی عظیم در زندگی بشر رخ داد و انقلابی عظیم با نام انقلاب اطلاعات رخ داد.

می‌توان گفت در دهه ۱۹۸۰، تکنولوژی‌های جدید، دنیای رسانه‌ها را با تغییر و تحول رو به رو کردند و با این دگرگونی، رسانه‌ها این توانایی را یافتند که اطلاعات را در سطح گسترده‌ای منتشر کنند و انفجاری در رابطه با کمیت اطلاعات ایجاد کنند؛ اما به علت از بین رفتن توده مردم، شمار مخاطبان رسانه‌ها در این دوره در

حال محدود شدن است و انبوه مخاطبان به گروه‌های کوچک‌تر تبدیل شده‌اند. (آذرنگ، ۱۳۹۲)

بطور خلاصه به این موارد پرداخت شد:

الف. مطبوعات چاپی و الکترونیک

ب. رادیو و تلویزیون

ج. رسانه‌های جدید الکترونیکی (تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی جدید)

در اقتصاد هم تکنولوژی اطلاعاتی، موجب تحولاتی شده است؛ برای نمونه تسریع مراودات بازرگانی، بین‌المللی شده و جریان‌های پول، کالا و اشخاص، به واسطه پیشرفت‌های فناوریانه متعدد شتاب بیشتری یافته‌اند. (سیف زاده، ۱۳۹۷).

ماهواره‌ها

آنچه در مورد ماهواره‌ها دارای اهمیت است، قدرت نفوذشان در کشورها، از طریق پخش برنامه‌های تلویزیونی است که مخاطبان با هزینه‌ای اندک، از طریق تهیه دریافت‌کننده می‌توان، به تعداد زیادی کانال دست یابد.

اینترنت

اینترنت این وسیله ارتباطی عظیم و این رسانه قدرتمند که در بیست و پنج سال گذشته در کنار لیزر و دوربین‌های دیجیتالی، یکی از بهترین اختراعات بوده است، جهان را به جامعه‌ای شبکه‌ای تبدیل کرده و با از بین بردن فاصله‌های زمانی و مکانی به افراد و گروه‌ها این توانایی را داده است که از اطلاعات استفاده کنند و با انسان‌های سر تا سر کره زمین ارتباط برقرار کنند. اینترنت، نه تنها فاصله مکانی و زمانی را کاهش داد، حتی محدودیت زبان را، با توجه به اینکه زبان انگلیسی به یک زبان بین‌المللی تبدیل، شده از بین برده است.

چند رسانه‌ای‌ها

سیستم چند رسانه‌ای از الگوی اجتماعی - فرهنگی خاص حمایت می‌کند که دارای ویژگی‌های زیر است:

- نخستین ویژگی آن تمایز اجتماعی و فرهنگی گسترده است که به تقسیم بندی کاربران، تماشاگران، خوانندگان و شنوندگان می‌انجامد و افزون بر اینکه پیام‌ها با توجه به استراتژی‌های فرستندگان آنها براساس بازار تقسیم می‌شوند، براساس علایق استفاده‌کنندگان، از رسانه‌ها که از توانایی تعاملی خود بهره می‌گیرند، نیز تقسیم می‌شوند.

- خصوصیت دوم، طبقه بندی اجتماعی فزاینده کاربران است؛ نه تنها انتخاب رسانه چندانگانه برای کسانی که از زمان و پول لازم برای دسترسی به آن برخوردارند و کشورهایی که دارای پتانسیل بازار مناسب هستند، محدود خواهد شد، بلکه تفاوت‌های فرهنگی - آموزشی نیز برای استفاده از ارتباط متقابل به نفع هر یک از



کاربران تأثیر قطعی خواهد داشت.

بنابراین در جهان چند رسانه‌ای، دو گروه ایجاد می‌شود: کاربران فعال و کاربران منفعل. سیستم چند رسانه‌ای از الگوی اجتماعی - فرهنگی خاص حمایت می‌کند که دارای ویژگی‌های زیر است: نخستین ویژگی آن تمایز اجتماعی و فرهنگی گسترده است که به تقسیم بندی کاربران، تماشاگران، خوانندگان و شنوندگان می‌انجامد و افزون بر اینکه پیام‌ها با توجه به استراتژی‌های فرستندگان آنها براساس بازار تقسیم می‌شوند، براساس علایق استفاده‌کنندگان، از رسانه‌ها که از توانایی تعاملی خود بهره می‌گیرند، نیز تقسیم می‌شوند.

- خصوصیت دوم، طبقه بندی اجتماعی فزاینده کاربران است؛ نه تنها انتخاب رسانه چندان برای کسانی که از زمان و پول لازم برای دسترسی به آن برخوردارند و کشورهایی که دارای پتانسیل بازار مناسب هستند، محدود خواهد شد، بلکه تفاوت‌های فرهنگی - آموزشی نیز برای استفاده از ارتباط متقابل به نفع هر یک از کاربران تأثیر قطعی خواهد داشت.

بنابراین در جهان چند رسانه‌ای، دو گروه ایجاد می‌شود: کاربران فعال و کاربران منفعل

بزرگراه‌های اطلاعاتی

مفهوم بزرگراه‌های اطلاعاتی، بیان‌کننده مجموعه شبکه‌هایی است که در حال فعالیت هستند و جریان صدا، متن و تصویر را به گونه‌هایی واقعی یا مجازی امکان‌پذیر می‌سازند. این پیام‌ها همگی از یک کانال واحدی می‌گذرند و به نشانه‌هایی که ماهیت واحدی دارند، تبدیل می‌شوند.

شبکه‌های تعاملی

رسانه‌های متعامل که ترکیبی است از پیشرفت‌های بزرگ و تازه در زمینه فیبر نوری، دیجیتالی شدن، چند رسانه‌ها، CDROM و واقعیت نمایی با لوازم خانگی معمول مانند تلفن، تلویزیون و کامپیوتر، دستاورد و درهم آمیختگی فناوری‌ها «کامپیوتر از راه دور» پیوندی خواهند بود که به شبکه گسترده‌ای از دیگر کامپیوترهای از راه دور و پایگاه داده‌ها وصل می‌شود و امکان دسترسی به منابع گسترده‌ای از اطلاعات، سرگرمی و خدمات ارتباطی را که برخی آنها اکنون دور از ذهن است، فراهم می‌آورد. این وضع تازه، ارائه مستقیم متون، مواد دیداری و شنیداری تازه و اشکال سه بعدی را امکان‌پذیر می‌کند. (همان ۲۱۹ - ۲۱۸).

انواع سبک‌های مدیریتی آموزش:

مدیریت علمی:

فردریک تیلور، بانی مکتب مدیریت علمی، با ملاحظات دربار کار آیی تولید و محدودیت توانایی جسمی افراد انسانی، پیشنهادهایی برای اثر بخش سازی سازمانها ارائه داد. منظور از کارآیی، بالا بردن سطح تولید و

بیشینه‌سازی بازده با کمترین هزینه هاست.

تأثیر بر مدیریت آموزشی: بطور کلی، اگر قرار بر این باشد که اصول مدیریت علمی را در مدیریت آموزشی بکار ببریم، طبعاً در درجه اول باید بر فعالیت‌های سطح عملیاتی نظام آموزشی، یعنی، کلاس درس و مدرسه تمرکز کنیم. آنگاه، در این سطح از روش‌های علمی به منظور تعیین (۱) استانداردهای مطلوب تولید (بازده آموزش و پرورش)، (۲) شیوه‌های ویژه تولید (روشهای آموزش و پرورش)، (۳) ملاکهای خاص گزینش، تربیت، کارگماری، و نگهداری تولیدکنندگان (معلمان و مدیران)، و (۴) ابزار و وسایل تولید (تکنولوژی آموزشی) استفاده کنیم. بنابراین، وظیفه معلمان و مدیران آموزشی نیز به استفاده موثر از روش‌ها، فنون و مواد استاندارد برای تولید بازده آموزشی استاندارد منحصر خواهد شد. (رئوفی، ۱۳۹۶)

تاریخچه رشته مدیریت آموزشی

دانشگاه میشیگان نخستین دانشگاهی بود که در سال ۱۸۸۱ رشته مدیریت آموزشی در آن تأسیس شد. در این دانشگاه ویلیام هارولد پین ۱ دوره‌های مدیریت آموزشی را برای مدیران طراحی و اجرا نمود. اولین دوره دکتری مدیریت آموزشی نیز در سال ۱۹۰۵، توسط دانشگاه کلمبیا برگزار گردید و هشت نفر در این رشته درجه دکتری مدیریت آموزشی دریافت کردند که دو نفر از آنها، الوود کابری ۲ و جورج استرایر ۳، به ترتیب در دانشگاه استنفورد و دانشگاه کلمبیا مشغول به کار شدند و در توسعه آموزش رشته مدیریت آموزشی، خدمات ارزشمندی ارائه نمودند. (مبین رهنی، ۱۳۹۸)

بنیانگذاران رشته مدیریت آموزشی در ایران

محمد علی طوسی: رشته مدیریت آموزشی برای اولین بار در ایران در سال ۱۳۴۶ در دانشسرای عالی تهران تأسیس شد و به تدریج در سایر دانشگاه‌های کشور توسعه یافت. طوسی در بنیان‌گذاری رشته مدیریت آموزشی در ایران نقشی اساسی بر عهده داشته‌اند. محمد علی طوسی در سال ۱۳۱۰ در شهرستان ملایر به دنیا آمد. تحصیلات ابتدایی و متوسطه را در آن شهر و دبیرستان‌های علمیه و دارالفنون تهران به پایان برد. دانشسرای عالی تهران در رشته زبان و ادبیات فارسی، پذیرای او شد و در پایان این دوره، با کسب رتبه اول با استفاده از بورسیه دولتی در سال ۱۳۳۵ جهت ادامه تحصیل به ایالات متحده آمریکا اعزام گردید. وی ابتدا از کالج مرکزی میشیگان در رشته مدیریت موفق به اخذ درجه فوق لیسانس شد و سپس از دانشگاه ایالتی میشیگان، دکترای تخصصی خود را در رشته مدیریت آموزشی دریافت نمود. طوسی، در دوران دانشجویی در

1. William H. Payne
2. Ellwood Patterson Cubberley
3. George Drayton Strayer



خارج از کشور، به دلیل لیاقت و استعداد خویش توانست در سمت معاونت آموزشی و اداری اداره آموزش و پرورش شهر اکوموس ایالت میشیگان، به کار پرداخته و توانایی‌های یک ایرانی را به نمایش گذارد. طوسی در سال ۱۳۴۰ پس از فراغت از تحصیل به کشور بازگشت و در سمت‌های مختلف از جمله عضو هیئت علمی دانشگاه، رئیس دانشگاه، معاون آموزشی سازمان امور اداری و استخدامی کشور، و معاون وزیر در وزارت فرهنگ و آموزش عالی، فعالیت نمود. ایشان در سال‌های ۱۳۴۴ تا ۱۳۴۷ در دفتر مطالعات و طرح و برنامه وزارت آموزش و پرورش همراه با سایر بزرگان، منشأ خدمات بزرگی بودند. ارتباط با این وزارتخانه تا سال‌های پایانی عمر پر برکت ایشان در قالب برگزاری سمینارهای متعددی برای مدیران آموزشی ادامه یافت. طوسی در سال ۱۳۵۸ بازنشسته شد و به امر مشاوره مدیریت پرداخت. ایشان در طی نیم قرن تلاش علمی تا زمان وفات (۱۳۸۵)، همواره در امر تألیف و ترجمه، اهتمام کامل داشتند؛ از وی بیش از ۸۰ اثر علمی در قالب کتاب و مقالات نظری و پژوهشی در زمینه‌های مختلف علوم سازمان و مدیریت، باقی‌مانده است که بخشی از این آثار، ترجمه و بخش دیگر به صورت تألیف بوده است. نفوذ و تأثیرگذاری آثار علمی طوسی در آثار علمی سایر استادان مدیریت آموزشی و پایان‌نامه‌های دانشجویان این رشته قابل مشاهده است، بگونه‌ای که می‌توان ادعان داشت اکثر استادان و دانشجویان رشته مدیریت آموزشی و مدیران آموزشی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر آثار علمی ایشان می‌باشند. (آقازاده، ۱۳۹۴)

سیر تاریخچه مدیریت آموزشی در ایران

در کشور ایران، مسأله مدیریت از عهد باستان مورد توجه بوده است، ولی مدیریت به مفهوم کنونی آن نمی‌توانسته در آن اعصار وجود داشته باشد، بلکه آنچه می‌شود به مدیریت تعبیر نمود، همان خصوصیات دستگاه اداری و مالی و شیوه اداره عمومی، نظامی، مذهبی و حکومتی است. در آن دوران چون آموزش عالی، مختص طبقات مرفه و بالای جامعه بوده است. بنا بر این سازمان و تشکیلات گسترده‌ای که مدیریت و سیستم واحدی در آموزش و پرورش به وجود آورد موجود نبوده است. در دوران اسلام، اوستا جای خود را به قرآن مجید می‌دهد و اداره امور مبتنی بر احکام قرآن و سنت پیامبر اسلام (ص) می‌گردد. برخورد اسلام با تمدن ایرانی موجب به وجود آمدن فرهنگ اسلامی ایرانی در قرون بعدی می‌شود. با تاسیس نظامیه‌ها توسط خواجه نظام الملک در قرن پنجم هجری، تحولی در نظام آموزش و پرورش ایران صورت می‌گیرد و مدارس دارای تشکیلات اداری و آموزشی و برنامه مدونی می‌گردند. وی با نوشتن کتاب سیاست نامه، در واقع یک مدل پیشنهادی برای اداره امور دولتی و رهبری سازمانهای عمومی و اجتماعی ارائه می‌کند. او ضمن مطرح ساختن نوعی سیستم لیاقت مبتنی بر قضاوت فردی، افراد شایسته و واجد شرایط و صلاحیت را ملزم به قبول شغلی می‌نماید. با افتتاح دارالفنون در سال ۱۲۶۸ قمری، راه دیگری در نظام و سازمانهای آموزشی

ایران باز می‌شود و دولت مستقیماً نظارت بر مدارس را بر عهده می‌گیرد. با تاسیس وزارت علوم به صورت متمرکز در سال ۱۲۷۲ قمری، دولت مبادرت به تاسیس مدارس عالی می‌نماید. انقلاب مشروطیت و تدوین قانون اساسی و متمم آن در سالهای ۱۳۲۴ و ۱۳۲۵ قمری برابر با ۱۲۸۵ و ۱۲۸۶ شمسی زمینه نضج نظام آموزش و پرورش ایران میسر می‌شود. تحول نظام مدیریت آموزشی ایران از تاسیس دارالفنون تا انقلاب اسلامی ایران و بعد از آن، بیانگر این واقعیت است که این نظام به سبک نوین به طور روزافزونی توسعه و گسترش یافته و هر سال امکانات و منابع مالی، مادی و انسانی زیادی به امر تعلیم و تربیت میلیون‌ها نفر دانش‌آموز و دانشجو اختصاص یافته است. (حاجیان، ۱۳۹۵)

تاریخ اندیشه و رویدادهای تاریخی مدیریت آموزشی

مرور رویدادهای تاریخی مدیریت آموزشی نشان می‌دهد که در تاریخ اندیشه این رشته برای گریز از آشفتگی فکری، کوشش گسترده‌ای با هدف خلق مبنای دانش مدیریت آموزشی صورت پذیرفته است. درباره معنادار بودن و اثرگذاری این کوشش‌ها تردید وجود دارد؛ زیرا جنگ پارادایم‌ها در این رشته و جدال بین دانش نظری و دانش عملی به این آشفتگی در ساخت مبنای دانش دامن زده است. با نظر به آنچه کوهن با بهره‌گیری از اصطلاح پارادایم در توصیف فرایند پیشرفت علم مطرح می‌کند، روند پیشرفت و تحول دانش مدیریت آموزشی در تناظر با چگونگی ظهور و سقوط پارادایم‌های حاکم و متأثر از علوم دیگر به ویژه علوم اجتماعی قابل درک است. هرچند به زعم دیوید هر، می‌توان سنت پژوهشی لادن را جایگزین پارادایم کوهن نمود. تا بازتاب تنوع چشماندازها و روش‌شناسی‌ها را در تولید دانش مدیریت آموزشی به شکل روشن‌تری تصور کرد. هرچند بهسادگی نمی‌توان مدعی شد که در تاریخ اندی‌شه این رشته، نظریه قدرتمند و تأثیرگذاری که بتواند در عمل کارایی خود را نشان دهد، مطرح نشده است، اما کنار گذاشتن این تردید هم به توسعه رشته مدیریت آموزشی کمکی نخواهد کرد. رشته مدیریت آموزشی در طول زمان همچون بسیاری از سایر رشته‌های علمی، به ویژه علوم اجتماعی، از محیط علمی پیرامون خود متأثر بوده است. با توجه به جایگاه آموزش و پرورش در کشورها، حاکمان و سیاست‌گذاران در تعریف و تغییر راهبردهای این رشته تأثیر بسزایی داشته‌اند. شاید بتوان تردید درباره کارآمدی رشته را به ابهام درباره قلمرو آن مرتبط دانست. با گذشت یک قرن از عمر مدیریت آموزشی، شواهد موجود از مشخص نبودن حدود و ثغور در قلمرو نظری مدیریت آموزشی حکایت دارند. به زعم هالینگر و چن (۲۰۱۶) با گذر زمان، هرچه رشته مدیریت آموزشی پیش رفته، مرزهای آن نه تنها روشن‌تر نشده بلکه گسترده‌تر و در نتیجه پراکنده‌تر و مبهم‌تر نیز شده است. یکی از نشانه‌های مهم این گستردگی و پراکندگی را می‌توان به شکاف بین نظریه و عمل نسبت داد. چنانکه آشفتگی فکری ادراک‌شده نظیر آنچه اکنون با آن مواجه هستیم، پیش از این و در دهه‌های نخست قرن بیستم نیز به خاطر



نداشتن نظریه یا مبنای نظری، گذشته مدیریت آموزشی مبتنی بر عمل (اواخر قرن نوزدهم) را مورد تردید قرار داد و زمینه‌های ظهور جنبش توسعه نظریه در مدیریت آموزشی را فراهم آورد. به رغم قریب به یک صد سال کوشش در این مسیر، بار دیگر و در اواخر قرن بیستم، چالش عدم کفایت جنبش در ایجاد مبنای نظری قوی که منجر به بهبود عمل شود، مطرح گردید. به زعم سرجیوانی (۱۹۹۸) مدیریت آموزشی در چنبره ضرورت کاربرد بسیاری از مفاهیم و استعاره‌های مختلف اقتباس شده از نظریه‌های گوناگون مانند نظریه سازمانی، نظریه مدیریت و جامعه‌شناسی گرفتار شده است. تلقی مدرسه به عنوان یک سازمان رسمی، سازمان حرفه‌ای، سازمان ارگانیک و غیره استعاره‌هایی هستند که در مدیریت آموزشی عمومیت یافته‌اند. این درحالی است که مدرسه نه به عنوان یک سازمان بلکه باید به عنوان یک اجتماع تعریف شود و منابع اختیار رهبری می‌بایست در رهبری اخلاقی خلاصه شود. از دیدگاه برخی منتقدان این رشته مانند بیتس و فوستر، مادامی که مدیریت آموزشی بر مبنای نظریه مدیریت علمی (معادل اثباتگرایی) تعریف شود، صرفاً بر جنبه‌های فنی-رویه‌ای عمل تأکید شده و از تحلیل فرهنگی غفلت شده است. (هار، ۲۰۰۶)

باوجود اختلاف در دیدگاه‌ها، در این فرض اتفاق نظر بیشتری وجود دارد که نظریه و عمل در مدیریت آموزشی دو مفهوم جدا از هم نیستند. دیدگاه سرجیوانی و کارور در این خصوص که تصمیم‌گیری مدیریتی باید از طریق نظریه جهت داده شود، به وسیله شهود تقویت شود و با نظر به سیستم ارزشی شخصی مدیران تعریف شود، را می‌توان گواهی بر این ادعا دانست. صرف نظر از تعریف‌های ارائه شده از مدیریت آموزشی مبنی بر تلفیق علم و هنر و مهارت حل مسائل سازمان، به نظر می‌رسد که باید هویت مدیریت آموزشی را در هدف‌های آن جستجو کرد. همین خصیصه یعنی تمایز و منحصر به فرد بودن مشخص می‌کند. «کانون» علوم اداری «در هدف است که این رشته را از سایر رشته‌های موازی به ویژه در توجه مدیریت آموزشی و عالی‌ترین هدف آن را می‌توان ارتقای اثربخشی آموزش و یادگیری در سطح سازمان یا واحد آموزشی دانست. (کار و همکاران، ۲۰۱۴)

مرور تاریخ اندیشه مدیریت آموزشی در شرایط کنونی نشان می‌دهد که رویکردهای نوظهور مانند نظریه انتقادی، فمینیسم و پست مدرنیسم آنچه را که مبنای دانش مدیریت آموزشی قلمداد می‌شود را مورد سؤال قرار داده و از این طریق احتمال دستیابی به وحدت نظری را تضعیف کرده‌اند. در همین رابطه شاید بتوان دلیل اصلی موضع انفعالی در برابر این انتقادات را در بالاترین رسته مدیریت آموزشی در نوسان نظری بین حوزه‌های مستقل این رشته با سایر رشته‌های مدیریت دانست که عمدتاً بر اساس پیش فرض‌های اثبات‌گرایی تکوین یافته‌اند و فقط بر جنبه‌های فنی-رویه‌ای عمل تأکید می‌کنند. در همین رابطه گرینفیلد به صراحت اعلام می‌دارد که علم اداری در آموزش و پرورش شکست خورده است؛ زیرا پذیرش قاطع علم اثبات‌گرایی باعث شده تا نظریه و پژوهش بر تصوری از واقعیت به جای نیروهای پدیدارشناختی که خود واقعیت

هستند، تأکید کنند. این رویکرد (اثباتگرایی) به سختی نتیجه می‌دهد، و نتایج آن اغلب ناتوان، بی‌ربط یا گمراه‌کننده است. ریچارد بیتس (۱۹۸۰) نیز چنین توصیه می‌کند که مدیریت آموزشی باید از تلاش برای یک نظریه مسلم با این فرض که قوانینی را برای راهنمای مدیران استخراج نماید، دست بردارد و تقلید از علم مبتنی بر اثبات‌گرایی را فراموش کند. به نظر می‌رسد نظریه پردازان انتقادی با توافق بر سر مفروضه‌های بنیادین دانش مدیریت آموزشی بر مبنای تنوع، نژاد، قومیت، و طبقه اجتماعی با هدف مبنای دانش به طور کلی موافق‌اند. به این معنی که باید روی مسائل اساسی مربوط به عمل مدیریت آموزشی و آنچه ضروری است رهبران مدرسه بدانند، تمرکز شود. از این رو، توجه به موضوع‌هایی مانند ظلم و ستم، دیدگاه انتقادی نسبت به آموزش و پرورش، توانمندسازی و تحول و تأکید بر اصول و ارزشهای اخلاقی را به عنوان مبنای دانش مدیریت آموزشی معرفی می‌کنند. (حسینقلی زاده و همکاران، ۱۳۹۵)

جمع بندی و نتیجه گیری

هر رشته علمی به هویت علمی آن پویا و زنده است و رشته مدیریت آموزشی با گذشت بیش از یک قرن، همانند سایر رشته‌های دانشگاهی در فرایند پرفراز و نشیب رشد خود با توفیق‌ها و ناکامی‌های زیادی روبه‌رو بوده است. به طور کلی رشته مدیریت آموزشی، طیف وسیعی از مفاهیم را شامل می‌شود که کثرت و تنوع موجود در آن، قابل تأمل است. چنین گستردگی را می‌توان نشان از وسعت موضوعی این رشته و در برخی موارد ناشی از عدم تمرکز آن بر مفاهیم تخصصی ویژه حوزه مدیریت آموزشی قلمداد کرد. مرور رویدادهای تاریخی حاکی از آن است که در تاریخ اندیشه مدیریت آموزشی برای گریز از آشفتگی فکری، کوشش گسترده‌ای با هدف خلق مبنای دانش مدیریت آموزشی صورت پذیرفته است. نخستین بار آشفتگی فکری ادراک شده، گذشته مدیریت آموزشی مبتنی بر عمل (اواخر قرن نوزدهم) را مورد تردید قرار داد و زمینه‌های ظهور جنبش توسعه نظریه در مدیریت آموزشی را در اواسط قرن بیستم فراهم آورد. به رغم قریب به یک صد سال کوشش در این مسیر، بار دیگر و در اواخر قرن بیستم، چالش عدم کفایت جنبش در ایجاد مبنای نظری قوی که منجر به بهبود عمل شود، با پیدایش رویکردهای نوظهور مانند نظریه انتقادی، فمینیسم و پست مدرنیسم مطرح شد و احتمال دستیابی به وحدت نظری در این رشته تضعیف گردید. شاید بتوان دلیل اصلی موضع انفعالی در برابر این انتقادهای را در بالاتکلیفی رشته مدیریت آموزشی در نوسان نظری بین حوزه‌های مستقل این رشته با سایر رشته‌های مدیریت دانست که عمده‌تأ بر اساس پیش فرض‌های اثبات‌گرایی تکوین یافته‌اند. مرور رویدادهای تاریخی مدیریت آموزشی نشان می‌دهد که در تاریخ اندیشه این رشته برای گریز از آشفتگی فکری، کوشش گسترده‌ای با هدف خلق مبنای دانش مدیریت آموزشی صورت پذیرفته است.



- آذرنگ . عبدالحسین. تاریخ نشر کتاب در ایران (۲). تهران. نشر آینه پژوهش.
- آقا زاده احمد. ۱۳۹۴. تاریخ آموزش و پرورش ایران (با تاکید بر تحلیل سیر تحولات و رویدادهای تربیتی و شناخت اهم مسایل کنونی آموزش و پرورش). تهران: ارسباران.
- حاجیان، مسعود. ۱۳۹۵، مدیریت آموزشی دانشگاه، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان.
- حسینقلی زاده، رضوان؛ آهنجیان، محمدرضا؛ ، نوفرستی، علی؛ کوهساری، معصومه. ۱۳۹۵. سیری در تاریخ اندیشه‌های مدیریت آموزشی با نگاهی به تجربه‌های بین المللی. مجله پژوهشنامه مبانی تعلیم و تربیت. سال ۶، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵.
- رئوفی، محمد حسین، ۱۳۹۶. مدیریت عمومی و آموزشی. مشهد: روان مهر.
- سیف زاده، حسین. ۱۳۹۷. جزوه درس نظریه‌های روابط بین الملل دکتر سیف زاده.
- علاقه بند، علی، ۱۳۹۱ مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. تهران نشر روان.
- طوسی، محمدعلی. ۱۳۹۲. سازمان و اداره آموزش و پرورش در ایران و کشورهای مختلف جهان، تهران، انتشارات کتاب‌های جیبی .
- مدیریت و رهبری آموزشی، ۱۳۹۶، اثر کیمبل وایلز، ترجمه محمد علی طوسی، تهران، انتشارات دانشگاه سپاهیان انقلاب.
- مبین رهنی، یاسمن. ۱۳۹۸. سیر تحولات مدیریت آموزشی در ایران. چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی.
- میرکمالی، سید محمد. ۱۳۹۷. رهبری و مدیریت آموزشی. انتشارات یسطرون.
- Carr ,Carolyn S. and. Fulmer, Connie L. (2014); Educational Leadership: Knowing the Way, Showing the Way, Going the Way, Scarecrow Education, Rowman and Littlefield Group Inc.p. 28
- Hare, D., (2006). Theory development in educational administration. UMI Microform 9624189.

Abstract:

Today, management is considered one of the most important sciences of the new era and its importance is increasing day by day. In general, management becomes more important as the financial and material resources of organizations become more complex and limited. Educational management is one of the newest scientific-research branches of management, whose principles and foundations are mainly derived from the studies and researches of management experts in the field of industry, commerce and education. The construction of the education system of any country includes a set of needs of the official organizations of that country, and the performance of the education system, which is managed by educational managers, is not only important in terms of economic and social progress, but also in terms of the impact it has on job mobility. and has expectations, is of decisive importance. In this article, the concept of educational management and its importance is discussed. Also, this article has been done with a review method with the aim of analyzing the course of educational management developments. First, the introduction, the definition of educational management, their principles and applications, the works of educational management, the types of educational management styles, the history of the field of educational management, the founders of the field of educational management in Iran, the course of the history of educational management in Iran, and the summary and conclusion.

Key words: evolution, history, educational management.



چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات

دکتر بهارک شیرزاد کبریا (نویسنده مسئول)

دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران.

(Bsherezad86@yahoo.com)

ستاره سپهری

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران.

(Setarehazi@gmail.com)

چکیده

هدف: این مطالعه با هدف چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام پذیرفت. روش‌ها: در این مطالعه مروری سیستماتیک، کلیه مقالات کارآزمایی بالینی و غیربالینی از سال ۲۰۱۳ الی ۲۰۲۴ (۱۳۹۶ الی ۱۴۰۳ شمسی) که در ایران انجام و در پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌الملل ISI, Scopus, bookyards, Since Direct, ISC, و پایگاه‌های اطلاعاتی ملی ازجمله گوگل اسکولار، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، مرکز کارکنان ایران، سیویلیکا، بانک اطلاعات نشریات کشور مگیران، ایرانداک و پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) وجود دارد، مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها: در فرایند انتخاب مقالات، ۵۴ مقاله به‌عنوان جامعه آماری انجام شده در مجلات معتبر به‌دست آمد که درنهایت ۲۳ مقاله به‌عنوان نمونه آماری وارد مطالعه شد. نتایج: نتایج نشان داد چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری شامل: شکاف‌های مهارتی، برنامه‌ریزی استراتژیک، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، عدم آشنایی با فناوری‌ها، امنیت اطلاعات، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان باسابقه، نگرش فردی و صلاحیت فردی می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: آموزش و توسعه، منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۱- مقدمه

با وجود سابقه طولانی برنامه‌های توسعه کشور، برای اولین بار در ماده ۱۵۰ قانون برنامه سوم توسعه ماده‌ای مجزا به امر آموزش کارکنان اختصاص داده شد این ماده از چند جهت سیاست‌ها، راهبردها و سازوکارهای طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی کارکنان دولت را مورد توجه قرار داده است (الف) به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده شده است که درصدی از اعتبارات جاری و عمرانی خود را به اجرای برنامه‌های آموزش ضمن خدمت اختصاص دهند. (ب) رویکرد نظام آموزش باتوجه به تناسب شغل و شاغل و ظرفیت‌های سازمانی و به‌منظور افزایش کارایی و اثربخشی برنامه‌های آموزشی رویکرد پودمانی ۱ انتخاب شده است. (ج) ارائه برنامه‌های آموزشی جهت تأیید نهایی به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (د) پیش‌بینی الزامات و سازوکارهای انگیزشی مناسب به‌منظور جلب مشارکت کارکنان و فراگیر کردن آموزش در دستگاه‌های اجرایی براین مبنا دفتر آموزش و بهسازی نیروی انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یک سلسله برنامه‌های منظم را در جهت تحقق بخشیدن و عملیاتی کردن تکالیف مندرج در ماده ۱۵۰ را در برنامه‌های کاری خود قرار داد (کریم‌پور، کازرونی و شامیری، ۱۳۹۹).

اما در حوزه فناوری، جایی که ایده، اختراع و نوآوری در این صنعت، تعیین‌کننده میزان موفقیت این حوزه می‌باشد، عمده فشارهای موجود بر روی مدیران منابع انسانی است. این فشارها برای تبدیل کردن مدیران منابع انسانی به رهبرانی تحول‌گرا همیشه وجود داشته است. از همین حیث ۸۶ درصد از مدیران منابع انسانی در بخش فناوری معتقدند که نقش آن‌ها استراتژیک‌تر و مهم‌تر نسبت به قبل شده است. فناوری اطلاعات در خدمت افراد و سازمان‌ها برای افزایش تولیدات است و در کل زندگی را راحت‌تر کرده است. اما تأثیر آن در دنیای کسب‌وکار از اهمیت بیشتری برخوردار است زیرا توانسته به اتخاذ تصمیمات سرعت ببخشد و دیگر فرآیندهایی همچون ساخت و ساز و بازاریابی را با کیفیت بهتری به انجام برساند. برای بکار بردن استراتژی بهتر در حوزه و صنعت فناوری و نحوه یادگیری و رسیدگی به چالش‌های منابع انسانی در این صنعت همواره می‌بایست به دنبال اهدافی بزرگ و مهم در مدیریت منابع انسانی بود (امیری و امین، ۱۴۰۱).

بی‌تردید ارتباطات در عصر نوین با پیدایش رسانه دیجیتال و تأثیرگذاری بر شبکه‌سازی مجازی توانسته، قله‌های نوینی را در دنیای ارتباطات فتح کند و بر نقش روابط عمومی به‌عنوان ابزار مدیریتی برای فعالیت‌های حرفه‌ای، علمی و الکترونیکی، تأکید دارد. از این‌رو آشنایی با اقتضات روز و هم‌گامی با آن و به‌روزرسانی اطلاعات کارکنان و آموزش آن‌ها از اولویت‌هایی است که باید بدان توجه داشت. استفاده از ظرفیت کارکنان روابط عمومی برای انتقال و دریافت اطلاعات به مشتریان و تعامل بهتر و سریع‌تر در بستر کانال‌ها و شبکه‌های مجازی به همراه نظارت و استفاده از کارشناسان خبره هر حوزه می‌تواند اثرگذاری دوچندانی داشته باشد. این نوع نگاه به دنیای رسانه و ارتباطات امروز بدان معناست که مسیری پر چالش



و دشواری پیش‌روی ماست، اما بی‌شک فرصت‌های تازه‌ای را نیز پدید خواهد آورد که باید آن‌ها را غنیمت شمرد و برای رسیدن به چشم‌اندازهای پیش‌رو به‌کار گرفت (بهنام‌فر، ۱۴۰۲). یکی از این تکنولوژی‌ها، استفاده از فناوری‌های هوشمند است که وارد بخش عظیمی از صنعت، آموزش شده است. مفهوم آموزش یکی از موضوعات حساس و مهم هر جامعه‌ای محسوب می‌شود که اگر متولیان این امر به‌درستی به آن بپردازند و خانواده‌ها فرزندان خود را از کودکی تا بزرگسالی به‌طور صحیح آموزش دهند، به‌طور یقین این موضوع در جامعه تأثیرات شگرفی خواهد گذاشت. از طرفی این ارتباطات، با افزایش تعامل بین کارکنان و مشتریان به افزایش کیفیت آموزش و یادگیری کمک می‌کند. بنابراین یکی از موضوعات مهم و حساس نظام‌های آموزشی استفاده از شیوه‌های نوین علمی و هوشمندسازی لوازم آموزش است (رسالتی‌خواه، ۱۴۰۱). در همین راستا از آن‌جا که دمی‌رکسن و تزل (۲۰۲۲) و بینکوفسکا و همکاران (۲۰۲۲) در طرح تحقیقاتی خود به این نتیجه رسیدند که یکسرس از چالش‌های توسعه منابع انسانی در عصر فناوری شامل: حفاظت و محرمانه بودن داده‌های حساس کارکنان، شامل اطلاعات شخصی، ارزیابی‌های عملکرد، عدم تعهدات مالی و... می‌باشد. ساموئل (۲۰۱۵) در مقاله‌اش به این نکته دست یافت که یکی از چالش‌هایی که شرکت‌های چندملیتی با آن مواجه هستند، حفظ مزیت رقابتی در بازارهای جدید با محیط‌های اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی، حقوقی و سیاسی متنوع است. یکی از راه‌های مقابله با چالش‌ها، مدیریت مؤثر منابع موجود به‌عنوان فیزیکی، سازمانی و انسانی است.

در انتها می‌توان بیان داشت جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ براساس سند چشم‌انداز ۲۰ ساله در حوزه‌های اقتصادی، فناوری اقتصادی و... را باید پیش‌تاز کشورهای منطقه به‌عنوان یک کشور دانش‌بنیان، یادگیرنده دانست. و اقتصاد توسعه یافته و به‌عنوان مرکز فناوری‌های پیشرفته در منطقه است. براساس سند چشم‌انداز، به‌دنبال تقویت روابط انسانی، گسترش فضای رقابتی، افزایش بهره‌وری نیروی کار، بهبود فضای کسب‌وکار و تعامل با اقتصاد جهانی، توسعه دانش، توسعه جنبش نرم‌افزاری، انتقال و جذب فناوری، گسترش قدرت رقابتی، نوسازی است. شیوه‌های مدیریتی، توسعه توانمندی‌ها و همکاری‌های بین‌المللی از پایه‌های رشد و توسعه فردای ایران محسوب می‌شود. تمامی این اهداف با نیروی دانش پیشرفته و ماهر محقق می‌شود و به‌همین مناسبت نیازهای مهارتی و توسعه‌ای مدیران و کارکنان از سطح سازمانی و ملی تا سطح منطقه‌ای و جهانی منعکس شده است. لذا بر آن شدیم تا با انجام پژوهش حاضر به این پرسش پاسخ دهیم که چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات چه عواملی می‌باشد؟

-
- 1.. Demirkesen & Tezel
 - 2.. Bieńkowska
 - 3.. Samuel

۲- روش پژوهش

در این مطالعه مروری تشریحی، جامعه آماری شامل کلیه مقالات کارآزمایی بالینی و غیربالینی درخصوص چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده است که از سال ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۴ میلادی (۱۳۹۶ تا ۱۴۰۲ شمسی) در ایران انجام شد. در ابتدا لیستی از عناوین و چکیده‌ی تمام مقالات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی توسط پژوهشگر تهیه و به‌منظور تعیین و انتخاب عناوین مرتبط، مورد بررسی قرارگرفتند. سپس مقالات مرتبط به‌طور مستقل از همه‌ی موارد وارد فرایند پژوهش شدند. معیارهای ورود مقالات شامل: مقالات منتشر شده در مجلات معتبر علمی-پژوهشی و خارجی، انتشار مقاله به زبان فارسی یا انگلیسی، تمام متن بودن مقالات بود، درسال‌های ۱۳۹۶ الی ۱۴۰۲. معیارهای خروج از مطالعه شامل: عدم دسترسی به متن کامل مقالات، مقالات تکراری، برخی مقالات که تنها چکیده آن به زبان انگلیسی و متن آن به زبان‌های دیگری جز فارسی یا انگلیسی بود. در این بررسی مطالعات انجام شده در ایران از پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی ISI, Scopus, bookyards, Since Direct و پایگاه‌های اطلاعاتی ملی ازجمله گوگل اسکولار، پزشکی، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، مرکز کارکین ایران، سیویلیکا، بانک اطلاعات نشریات کشور مگیران، ایرانداک و پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) انجام شد. جستجوی مقاله‌ها به‌طور عمده با استفاده از جستجوی سیستماتیک و کلیدواژه‌های معتبر مانند آموزش و توسعه منابع انسانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات به هردو زبان فارسی و لاتین انجام شد.

۳- یافته‌ها

در فرایند انتخاب مقالات، ۵۴ مطالعات انجام شده در مجلات معتبر به‌دست آمد که در مرحله بعد ۱۲ مقاله پس از بررسی و انتخاب بر حسب موضوع مطالعه حذف شدند. تعداد ۴۲ مقاله وارد مرحله غربالگری شد و پس از حذف ۸ مقاله تکراری چکیده ۳۴ مقاله مطالعه شد. ۱۰ مقاله به علت نداشتن متن کامل حذف گردید که این مقالات چاپ شده در همایش‌ها بودند که چکیده آن‌ها در دسترس بود و از روش‌های مختلف به متن کامل آن دسترسی پیدا نشد. ۲۴ مقاله با متن کامل بازیابی شد و ۴ مقاله پس از بررسی متن کامل به علت نداشتن معیارهای لازم حذف شد. ۳ مقاله نیز پس از بررسی منابع مقالات به‌دست آماده اضافه گردید و درنهایت ۲۳ مقاله (بین سال‌های ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۲ و ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۴) به‌عنوان نمونه آماری وارد مطالعه شد.



جدول شماره (۱) نتایج بررسی مروری مقالات

ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۱	نجدقاسم	۱۴۰۲	شناسایی آسیب‌ها و چالش‌های سیستم آموزش و توسعه منابع انسانی در بانک ملی ایران	چهار مقوله نیازسنجی آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، اجرای آموزش و ارزشیابی آموزشی به‌عنوان مقوله‌های بعد فرایندی آسیب‌شناسی بانک ملی ایران مطرح هستند.
۲	فتحی، سیدجوادین و حسنقلی‌پور	۱۴۰۲	شناسایی و تحلیل چالش‌های جامعه شناختی توسعه منابع انسانی در سازمان‌های دانش بنیان (با تاکید بر ابعاد فرهنگی)	چالش‌های جامعه شناختی توسعه منابع انسانی دانشی به چهار دسته کلی چالش‌های فردی، گروهی، سازمانی و محیطی طبقه‌بندی شده‌اند. در این راستا، چالش‌های فردی شامل ابعاد شخصیتی، رفتاری، ادراکی و ارزشی، چالش‌های گروهی شامل تعارضات تیمی، قوانین غیررسمی تیم‌ها، عدم تقارن ساختاری تیم‌های دانشی با سازمان و شکل‌گیری خرده فرهنگ‌ها، چالش‌های سازمانی شامل ارزیابی، ساختاری، فرایندی و مالکیت حقوقی و چالش‌های محیطی شامل پویایی فناوری‌های نوین، تحولات در رویکردهای توسعه منابع انسانی، تغییر و تحولات محیطی، تغییرات سازمانی و ضعف در زیرساخت‌های فناوری‌های نوین می‌باشند.
۳	طلایی، سیدجوادین و نرگسیان و امیری	۱۴۰۱	ارائه مدل جامع توسعه فردی منابع انسانی شایسته‌محور (مرور نظام‌مند ادبیات و توسعه مفهوم)	شامل مقولات ذیل است: درون‌داد، برنامه توسعه فردی (تعیین اهداف، اولویت‌بندی اهداف، راهبردهای تحقق اهداف، مدیریت زمان، تدوین برنامه توسعه فردی، اجرای مشارکتی، تعیین معیارهای ارزیابی، ارزیابی، ارائه بازخورد، بازنگری برنامه توسعه فردی)، برون‌داد، عوامل مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای و عوامل بسترساز.

ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۴	توکلی ابدان‌سری و حلاجیان	۱۴۰۰	شناسایی موانع و چالش‌های کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدارس ایران	موانع و چالش‌های کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای چهارده مؤلفه (موانع ساختاری، موانع آموزشی، موانع منابع انسانی، موانع تجهیزات و مواد آموزشی، موانع مدیریتی، موانع خدمات پشتیبانی معلمان، عدم آمادگی شناختی معلمان، عدم تربیت معلمان برای تدریس در الگوی نوین تدریس، موانع انگیزشی، موانع فرهنگی، موانع اقتصادی، موانع اجتماعی، موانع سازمانی و موانع فردی) است که مؤلفه عدم تربیت معلمان برای تدریس در الگوی نوین تدریس دارای بیشترین سهم و مؤلفه موانع فردی دارای کمترین سهم است.
۵	ره‌نورد	۱۴۰۰	آسیب‌شناسی و بررسی تحلیلی توسعه منابع انسانی در استان تهران	اولاً نشانگان آسیب‌مندی نظام توسعه منابع انسانی در سطح رفتاری و روان‌شناختی کارکنان تجلی یافته است. ثانیاً شدت آسیب‌بندی زیرنظام‌های توسعه منابع انسانی یکسان نیست، و این آسیب‌ها هم در سطح ساختاری و هم فرایندی دیده می‌شود. ثالثاً مهم‌ترین عوامل آسیب‌زای محیطی عبارتند از: (۱) حاکمیت سلسله مراتبی؛ (۲) خط‌مشی‌های ناکارآمد؛ (۳) ملاحظات سیاسی؛ و (۴) تقابل سنت و مدرنیته در توسعه منابع انسانی. رابعاً نتایج این پژوهش به تعریف چشم‌انداز ۱۵ ساله و تدوین راهبردهای گذر از وضع موجود به وضع مطلوب و تدوین سند راهبردی توسعه منابع انسانی استان تهران منجر شد.
۶	خیراندیش و عسگری	۱۳۹۹	شناسایی و رتبه‌بندی چالش‌های منابع انسانی به‌منظور ارتقای بهره‌وری دورکاری در سازمان‌های دولتی	چالش‌های مرتبط با مسائل شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری، نگرش فردی، صلاحیت فردی و ویژگی‌های شخصی به‌ترتیب مهم‌ترین چالش‌های منابع انسانی افراد دورکار را تشکیل می‌دهند.



ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۷	زراعت کار، رجبی و ساقی نقاش زاده	۱۳۹۹	شناسایی چالش‌های مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی و تأثیر آن بر بهره‌وری	در هر سه مورد مربوط به چالش‌های حوزه ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که می‌توان گفت عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بر بهره‌وری تأثیر منفی و معنی‌داری دارند؛ یعنی با افزایش چالش‌های مرتبط با عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای، بهره‌وری کاهش می‌یابد.
۸	مهدی‌زاده رستم، عشایری نسب و کرمی	۱۳۹۹	توسعه منابع انسانی با استفاده از آموزش‌های الکترونیکی	آموزش یکی از نیازهای اصلی در توسعه پایدار منابع انسانی است. آموزش‌های الکترونیکی به دلیل هزینه کم، امکان دسترسی و فهم آسان، انعطاف‌پذیری و... باعث ترغیب افراد در استفاده از این نوع آموزش‌ها در اغلب کشورها شده است. در کشور ایران نیز با ورود شبکه اینترنت این روند آغاز گردیده است و اکنون روند سریع و رو به رشدی در این زمینه به وجود آمده است.
۹	رجب پور؛ سهیلی نیک	۱۳۹۸	بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات بر توسعه منابع انسانی	بین مؤلفه‌های آموزش فناوری اطلاعات و توسعه منابع انسانی (به غیر از منظر دانش) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، مشخص شد که بین دیدگاه کارکنان درخصوص تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و توسعه منابع انسانی به تفکیک سابقه کاری افراد (به غیر از دانش شغلی) و به تفکیک سطح تحصیلات (به غیر از نگرش شغلی و رفتار شغلی) تفاوت معنادار وجود دارد.
۱۰	جنابی نمین	۱۳۹۸	مشکلات منابع انسانی در عصر اطلاعات	حساس انزوا و جداسدن از تیم، عدم اعتماد، هویت سازمانی پایین، تعهد کاری پایین، نرخ ترک شغل بالا، تسهیم دانش، مسئولیت (پاسخگویی)، درک تفاوت‌های فرهنگی، انگیزه، هم‌افزایی یا به حداکثر رسیدن منافع فرایند، مهارت‌های فنی و بین فردی در میان اعضای تیم مجازی، ارزیابی عملکرد و غیره از چالش‌های منابع انسانی در سازمان‌های مجازی شناسایی شده است.

ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۱۱	هاشمی و پورامین‌زاد	۱۳۹۷	چالش‌های فراروی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن	با چالش‌های متعددی مواجهه است که از جمله می‌توان جهانی‌شدن، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، هرم تصمیم‌گیری، عدم شناخت نیاز کارکنان، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، تبعیض، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، بی‌انگیزگی، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان باسابقه سازمان را نام برد. اما مدیران منابع انسانی می‌توانند از طریق توانمندسازی کارکنان خود این چالش‌ها را رفع کرده یا از بروز اکثر آن‌ها پیشگیری نمایند.
۱۲	رحمان‌پور، لیاقت‌دار و افشار	۱۳۹۶	بررسی چالش‌های فرهنگی اجتماعی و منابع انسانی فراروی توسعه فناوری اطلاعات در آموزش عالی ایران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی	چالش‌های مهم فرهنگی اجتماعی عبارت بوده‌اند از بالا بودن نسبت دانشجو به رایانه‌های موجود، ضعف روحیه جست‌وجوگری دانشجویان، و ضعف زبان انگلیسی دانشجویان و استادان. در بعد منابع انسانی نیز ناآشنایی دانشجویان با چگونگی دسترسی به اطلاعات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی، کمبود یا حرفه‌ای نبودن کارشناسان فناوری اطلاعات در دانشکده‌ها، و درک‌نشدن قابلیت‌های فناوری اطلاعات توسط مدیران، مهم‌ترین چالش‌های توسعه فناوری اطلاعات در آموزش عالی ایران بوده‌اند.
۱۳	دابیگا، فرانسیس مالید، شوارکف، پوچک ۱	۲۰۲۳	آینده کار دیجیتال: چالش‌های منابع انسانی پایدار	دو رویداد مرکزی به دلیل دیجیتالی‌شدن محل کار پدیدار شده‌اند - دیدگاه‌های اتوپیایی و دیستوپیایی. این تحقیق گفتمان‌های بحث‌برانگیز در مورد تغییر ماهیت کار در عصر دیجیتال، به‌ویژه در مورد قطبی‌شدن کار، اشتغال غیراستاندارد، بیکاری و کار پلت فرم را روشن می‌کند.



ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۱۴	سکيب، تبسم، الدین ۱	۲۰۲۳	آنچه در مورد روندها، چشم‌اندازها و چالش‌های برون‌سپاری منابع انسانی می‌دانیم: مروری بر ادبیات سیستماتیک	مزیت هزینه، یادگیری سازمانی و فرصت تمرکز بر کارکردهای اصلی کسب‌وکار، سازمان را به تمرین برون‌سپاری منابع انسانی تشویق می‌کند. با این حال، فقدان تماس روان‌شناختی بین کارکنان فعلی، خطر فرصت‌طلبی در سازمان آزاد، فقدان قانون مدیریت، و تجربه قبلی از موانع رایج در پذیرش برون‌سپاری منابع انسانی هستند.
۱۵	اوتسادی، جیوان، صالح و روزنی بن عثمان ۲	۲۰۲۳	ابزارها و چالش‌های دیجیتال در توسعه منابع انسانی و پتانسیل آن در بخش دریایی از طریق تجزیه و تحلیل کتاب سنجی	انواع فناوری‌های دیجیتال مانند پلتفرم‌های آموزش الکترونیکی (ELP)، سیستم‌های مدیریت یادگیری (LMS)، واقعیت مجازی (VR)، واقعیت افزوده (AR)، گیمیفیکیشن و هوش مصنوعی (AI) و یادگیری ماشین (ML) وجود دارد. با این وجود، بخش دریایی ممکن است با طیف وسیعی از موانع از جمله مسائل مربوط به نگرانی‌های امنیتی، شکاف‌های مهارتی، برنامه‌ریزی استراتژیک، مدیریت تغییر، محدودیت‌های بودجه و انطباق با مقررات مواجه شود.
۱۶	نکریم و ایمبو ۳	۲۰۲۲	توسعه نیروی انسانی، بررسی رابطه میان مفهوم مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی و شناسایی و تحلیل تجارب برتر مرتبط با مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی در شرکت توپوتا موتورز	عوامل اصلی موفقیت شرکت مشتمل بر سیستم تولید شرکت، تمرکز بر مشتریان، حذف اتلاف‌ها (موادها)، رهبری قوی، کایزن، تمرکز بر نیروی کار، یادگیری مادام‌العمر و رویکرد تصمیم‌گیری واقع‌گرایانه می‌باشند.

1.. Sakib, Tabassum & Uddin

2.. Autsadee, Jeevan, Salleh & Rosni Bin Othman

3.. Nakrim & Imbo

ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۱۷	آنجلوف ۱	۲۰۲۲	فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان عصر جدید توسعه مدیریت منابع انسانی	فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه مدیریت شرکت اهمیت فزاینده‌ای پیدا می‌کند. این به‌طور کامل با مدیریت منابع انسانی مطابقت دارد. هرچه بیشتر و بیشتر عناصر هوش مصنوعی را در این سیستم‌ها بگنجانیم، این نتیجه‌گیری واقعی‌تر می‌شود.
۱۸	نجاح، ستیادی و فهرودین ۲	۲۰۲۲	توسعه مدیریت منابع انسانی در افزایش کیفیت آموزش بازنگری از جنبه برنامه‌ریزی	برنامه‌ریزی مدیریت توسعه منابع انسانی در مدرسه فنی‌وحرفه‌ای داروشولیهین شمال غرب شرق لومبوکیت به‌خوبی انجام شده است و در ابتدای هر سال آموزشی با استفاده از چهار کارکرد مدیریتی برنامه‌ریزی، سازماندهی، فعال‌سازی و کنترل (POAC) انجام می‌شود. با این‌حال، برنامه‌ریزی اغلب مطابق با برنامه‌ریزی مطابق با تئوری نیست.
۱۹	دی آنجلو، گاززارولی، کوروینو و گوتزولی ۳	۲۰۲۲	تغییرات و چالش‌ها در مدیریت منابع انسانی: تحلیلی از نقش‌های منابع انسانی در یک زمینه بانکی (پس از COVID-۱۹)	نقش‌های منابع انسانی در بافت بانکی، به‌ویژه پس از همه‌گیری، بار عاطفی بالایی در ارتباط با فرض نقش دارد. به‌طور خاص، تحقیق ما نیاز به بحث در مورد تحول نقش منابع انسانی با مدیریت ارشد، نیاز به هم‌افزایی و تعریفی از مأموریت سازمانی را که امکان مشارکت گسترده‌تر در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی و در نهایت نیاز به نظارت بر نقش‌های منابع انسانی را فراهم می‌کند.
۲۰	خیری ۴	۲۰۲۱	عناصر کلیدی چالش‌های توسعه مدیریت منابع انسانی در عصر فناوری قرن ۲۱	بااین‌حال، برخی از چالش‌ها برای سازمان‌های موفق برای رسیدن به اهداف خود وجود دارد. رهبری عاقلانه سازمان بر توسعه و ارتقای سرمایه انسانی متکی است زیرا آن‌ها موتور واقعی هر کار روزانه هستند.

- 1.. Angelov
- 2.. Najah, Setiadi & Fahrudin
- 3.. D'Angelo, Gazzaroli, Corvino & Gozzoli
- 4.. Khairi



ردیف	نام نویسنده	سال	موضوع	نتیجه
۲۱	ساموئل ۱	۲۰۱۵	بررسی مسائل و چالش‌های آموزش و توسعه کارکنان در شرکت‌های چندملیتی	اکثر شرکت‌های چندملیتی دارای رویکرد آموزشی و توسعه متمرکز هستند. این مطالعه نشان داد که تا حد زیادی اهداف و اهداف سازمانی به‌عنوان منبعی برای تجزیه و تحلیل نیاز آموزشی عمل می‌کند. اکثر شرکت‌های چندملیتی چهار سطح ارزیابی آموزشی را دربر می‌گیرند. این مطالعه نشان می‌دهد که اکثر شرکت‌های چندملیتی با چالش بازآموزی کارکنان خود پس از آموزش مواجه هستند.
۲۲	سی بانرجی ۲	۲۰۱۳	بررسی مسائل و چالش‌های پیاده‌سازی فناوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی	بزرگ‌ترین چالشی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، پذیرش و پذیرش این فناوری‌ها است، زیرا طراحی مجدد و مهندسی مجدد عملکردهای منابع انسانی برای عملکرد سیستماتیک و مؤثر عملکردهای مختلف بسیار حیاتی است. ایجاد جو مدیریتی مناسب برای سازمان‌های نوآور و دانش‌محور بسیار مهم است. ادغام دقیق دستگاه‌های عملکردی و گزارش‌دهی تنها می‌تواند به عملکرد روان و مؤثر کارکردهای سازمانی منجر شود.
۲۳	یاداو ۳	۲۰۱۳	چالش‌های منابع انسانی (HR) برای صنعت فناوری اطلاعات (IT) در هند	سیاست‌های منابع انسانی شرکت‌های فناوری اطلاعات برای مقابله با چالش‌های آینده بخش فناوری اطلاعات در هند مناسب نیست. و نشان می‌دهد که سیاست‌های منابع انسانی شرکت‌ها در مدیریت عامل کلیدی موفقیت منابع انسانی در بخش فناوری اطلاعات ناکارآمد هستند.

- 1.. Samuel
- 2.. C. Banerji
- 3.. Yadav

۴- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی پژوهش‌های انجام شده در زمینه چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات در داخل و خارج از کشور انجام شد. نتایج بررسی پژوهش‌های ابتدایی در پاسخ به سؤال اصلی پژوهش که مربوط به چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات است، نشان داد که چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری شامل: شکاف‌های مهارتی، برنامه‌ریزی استراتژیک، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، عدم آشنایی با فناوری‌ها، امنیت اطلاعات، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان باسابقه، نگرش فردی و صلاحیت فردی می‌باشد. در این رابطه نجدقاسم (۱۴۰۲) در پژوهشی تحت عنوان شناسایی آسیب‌ها و چالش‌های سیستم آموزش و توسعه منابع انسانی در بانک ملی ایران نشان داد چهار مقوله نیازسنجی آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، اجرای آموزش و ارزشیابی آموزشی به‌عنوان مقوله‌های بعد فرایندی آسیب‌شناسی بانک ملی ایران مطرح هستند. همچنین پژوهش فتحی، سید جوادین و حسنقلی‌پور (۱۴۰۲) در پژوهش خود نیز نشان دادند چالش‌های جامعه‌شناختی توسعه منابع انسانی دانشی به چهار دسته کلی چالش‌های فردی، گروهی، سازمانی و محیطی طبقه‌بندی شده‌اند. همین‌طور زراعت‌کار و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود تحت عنوان شناسایی چالش‌های مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی و تأثیر آن بر بهره‌وری به این نتیجه رسیدند در هر سه مورد مربوط به چالش‌های حوزه ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که می‌توان گفت عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بر بهره‌وری تأثیر منفی و معنی‌داری دارند؛ یعنی با افزایش چالش‌های مرتبط با عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای، بهره‌وری کاهش می‌یابد. همچنین دایکا و همکاران (۲۰۲۳) در مقاله‌ای آینده کار دیجیتال: چالش‌های منابع انسانی پایدار را مدنظر قرار دادند نتایج نشان داد دو رویداد مرکزی به‌دلیل دیجیتالی‌شدن محل کار پدیدار دیدگاه‌های اتوپیایی و دیستوپیایی شده‌اند. آنگلوف (۲۰۲۲) در مقاله خود نشان داد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه مدیریت شرکت اهمیت فزاینده‌ای پیدا می‌کند. این به‌طور کامل با مدیریت منابع انسانی مطابقت دارد. هرچه بیشتر و بیشتر عناصر هوش مصنوعی را در این سیستم‌ها بگنجانیم، این نتیجه‌گیری واقعی‌تر می‌شود. همچنین در همین راستا یاداو (۲۰۱۳) در پژوهش خود نیز نشان دادند سیاست‌های منابع انسانی شرکت‌های فناوری اطلاعات برای مقابله با چالش‌های آینده بخش فناوری اطلاعات در هند مناسب نیست. و نشان می‌دهد که سیاست‌های منابع انسانی شرکت‌ها در مدیریت عامل کلیدی موفقیت منابع انسانی در بخش فناوری اطلاعات ناکارآمد هستند.

در تبیین این یافته می‌توان گفت تعلیم و تربیت به عنوان ابزاری عمل می‌کند که افراد را به رشد و شکوفایی می‌رساند و باعث رشد فردی و اجتماعی افراد می‌شود. درواقع ریشه همه تحولات و تمدن‌هایی که



در عصر حاضر نمایان شده است را باید در اعتقاد به تربیت و نقش و تأثیر آن در ابعاد مختلف زندگی انسان جستجو کرد. به این ترتیب امروزه در اکثر جوامع، سهم بسیار زیادی از بودجه و هزینه‌های سالانه کشور به آموزش و پرورش اختصاص می‌یابد و همواره سعی می‌شود متخصص‌ترین و کارآمدترین افراد برای آموزش افراد انتخاب شوند. جالب‌تر این است که آموزش تنها به سیستم آموزش رسمی اختصاص ندارد، بلکه تمامی سازمان‌ها و شرکت‌هایی که در زمینه‌های مختلف فعال هستند، آموزش‌های لازم را به کارکنان خود با توجه به نیاز و نیازهای کاری خود ارائه می‌دهند. آن‌ها آن را کلید پیشرفت و بهره‌وری سازمان خود می‌دانند. شاید این نکته بر همگان آشکار باشد که سرمایه یک کشور منابع طبیعی و ثروت مادی آن نیست. بلکه نیروی انسانی آموزش‌دیده و کارآمدی است که می‌تواند در زمینه‌های مختلف از تولید در حوزه‌های مختلف گرفته تا صنعت خدمات موثری ارائه دهد. بنابراین آموزش و توسعه نیروی انسانی در تمامی سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و تنها آموزش افراد مربوط به حوزه آموزش رسمی نیست. توسعه منابع انسانی چارچوبی را ایجاد می‌کند که به کارکنان کمک می‌کند تا مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های شخصی و سازمانی خود را توسعه دهند.

در همین راستا سکیب و همکاران (۲۰۲۳) نیز نشان دادند مزیت هزینه، یادگیری سازمانی و فرصت تمرکز بر کارکردهای اصلی کسب‌وکار، سازمان را به تمرین برون‌سپاری منابع انسانی تشویق می‌کند. باین‌حال، فقدان تماس روان‌شناختی بین کارکنان فعلی، خطر فرصت‌طلبی در سازمان آزاد، فقدان قانون مدیریت، و تجربه قبلی از موانع رایج در پذیرش برون‌سپاری منابع انسانی هستند. اوتسادی و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تحت عنوان ابزارها و چالش‌های دیجیتال در توسعه منابع انسانی و پتانسیل آن در بخش دریایی از طریق تجزیه و تحلیل کتاب‌سنجی نشان دادند بخش دریایی ممکن است با طیف وسیعی از چالش‌ها از جمله مسائل مربوط به نگرانی‌های امنیتی، شکاف‌های مهارتی، برنامه‌ریزی استراتژیک، مدیریت تغییر، محدودیت‌های بودجه و انطباق با مقررات مواجه شود. نکریم و ایمبو (۲۰۲۲) در مقاله‌ای نشان دادند عوامل اصلی موفقیت شرکت مشتمل بر سی ستم تولید شرکت، تمرکز بر مشتریان، حذف اتالفها (موادها)، رهبری قوی، کایزن، تمرکز بر نیروی کار، یادگیری مادام‌العمر و رویکرد تصمیم‌گیری واقع‌گرایانه می‌باشند. دی‌آنجلو و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند نقش‌های منابع انسانی در بافت بانکی، به‌ویژه پس از همه‌گیری، بار عاطفی بالایی در ارتباط با فرض نقش دارد. به‌طور خاص، تحقیق ما نیاز به بحث در مورد تحول نقش منابع انسانی با مدیریت ارشد، نیاز به هم‌افزایی و تعریفی از مأموریت سازمانی را که امکان مشارکت گسترده‌تر در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی و در نهایت نیاز به نظارت بر نقش‌های منابع انسانی را فراهم می‌کند، هاشمی و پورامین‌زاد (۱۳۹۷) در مقاله‌ای تحت عنوان چالش‌های فراروی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن نشان دادند چالش‌های متعددی مواجهه است که از جمله می‌توان جهانی‌شدن، کمبود نیروی کار ماهر

و متعهد، هرم تصمیم‌گیری، عدم شناخت نیاز کارکنان، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، تبعیض، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، بی‌انگیزگی، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان باسابقه سازمان را نام برد. جنابی‌نمین (۱۳۹۸) در پژوهش خود تحت عنوان مشکلات منابع انسانی در عصر اطلاعات به این نتیجه رسیدند حساس انزوا و جدا شدن از تیم، عدم اعتماد، هویت سازمانی پایین، تعهد کاری پایین، نرخ ترک شغل بالا، تسهیم دانش، مسئولیت (پاسخگویی)، درک تفاوت‌های فرهنگی، انگیزه، هم‌افزایی یا به حداکثر رسیدن منافع فرایند، مهارت‌های فنی و بین‌فردی در میان اعضای تیم مجازی، ارزیابی عملکرد و غیره از چالش‌های منابع انسانی در سازمان‌های مجازی شناسایی شده است.

به عبارت دیگر می‌توان گفت آموزش منابع انسانی شامل فعالیت‌های دیگری مانند ایجاد شایستگی‌هایی است که عملکرد فردی و سازمانی را افزایش می‌دهد، افزایش نوآوری، خلاقیت و انعطاف‌پذیری لازم برای افزایش رقابت‌پذیری، استفاده از رویکردهای جدید برای طراحی فرایند آموزش، توسعه شغلی و درون‌سازمانی، مدیریت پیاده‌سازی و تلفیق فناوری در کار و حرفه افراد و همچنین استفاده از امکانات آن برای آموزش آن‌ها، ارتباط با کارکنان و... می‌باشد. آموزش و توسعه منابع انسانی شامل فرصت‌هایی مانند آموزش کارکنان، توسعه شغلی آن‌ها، مدیریت و توسعه عملکرد کارکنان، برنامه‌ریزی جایگزینی، شناخت بیشتر کارکنان و درنهایت کمک به رشد و توسعه سازمان است. شاید یکی از مهم‌ترین پیامدهای آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان این باشد که افراد در سازمان‌ها شایستگی بیشتری پیدا می‌کنند، زیرا از مهارت‌های لازم برای عملکرد شغلی آگاهی بیشتری پیدا می‌کنند و هنجارها و استانداردها برای آنها واضح‌تر می‌شود. دومین دستاورد توسعه منابع انسانی این است که به دلیل افزایش ارتباطات، کارکنان نقش خود را بهتر درک می‌کنند و رشد همه‌جانبه آن‌ها ممکن می‌شود. کارکنان به وظایف خود متعهدتر می‌شوند. کارکنان اعتماد و احترام بیشتری نسبت به یکدیگر پیدا می‌کنند. روحیه همکاری و کار تیمی افزایش می‌یابد.

مهدی‌زاده رستم و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان توسعه منابع انسانی با استفاده از آموزش‌های الکترونیکی ارائه دادند. نتایج نشان داد آموزش‌های الکترونیکی به دلیل هزینه کم، امکان دسترسی و فهم آسان، انعطاف‌پذیری و... باعث ترغیب افراد در استفاده از این نوع آموزش‌ها در اغلب کشورها شده است. خیراندیش و عسگری (۱۳۹۹)، در پژوهشی تحت عنوان شناسایی و رتبه‌بندی چالش‌های منابع انسانی به منظور ارتقای بهره‌وری دورکاری در سازمان‌های دولتی نشان داد چالش‌های مرتبط با مسائل شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری، نگرش فردی، صلاحیت فردی و ویژگی‌های شخصی به ترتیب مهم‌ترین چالش‌های منابع انسانی افراد دورکار را تشکیل می‌دهند. توکلی ابندانسری و حلاجیان (۱۴۰۰)، در پژوهشی نشان دادند موانع و چالش‌های کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای چهارده مؤلفه (موانع ساختاری، موانع آموزشی، موانع منابع انسانی، موانع تجهیزات و مواد آموزشی، موانع مدیریتی، موانع خدمات



پشتیبانی معلمان، عدم آمادگی شناختی معلمان، عدم تربیت معلمان برای تدریس در الگوی نوین تدریس، موانع انگیزشی، موانع فرهنگی، موانع اقتصادی، موانع اجتماعی، موانع سازمانی و موانع فردی) است که مؤلفه عدم تربیت معلمان برای تدریس در الگوی نوین تدریس دارای بیشترین سهم و مؤلفه موانع فردی دارای کمترین سهم است. هم‌چنین نجاح و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی تحت عنوان توسعه مدیریت منابع انسانی در افزایش کیفیت آموزش بازنگری از جنبه برنامه‌ریزی نشان دادند برنامه‌ریزی مدیریت توسعه منابع انسانی در مدرسه فنی‌وحرفه‌ای داروشولیهین شمال غرب شرق لومبوکیت به‌خوبی انجام شده است و در ابتدای هر سال آموزشی با استفاده از چهار کارکرد مدیریتی برنامه‌ریزی، سازماندهی، فعال‌سازی و کنترل (POAC) انجام می‌شود. همین‌طور ساموئل (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی مسائل و چالش‌های آموزش و توسعه کارکنان در شرکت‌های چندملیتی نشان داد اکثر شرکت‌های چندملیتی دارای رویکرد آموزشی و توسعه متمرکز هستند. این مطالعه نشان داد که تا حد زیادی اهداف و اهداف سازمانی به‌عنوان منبعی برای تجزیه‌وتحلیل نیاز آموزشی عمل می‌کند.

وقتی صحبت از آموزش و توسعه نیروی انسانی می‌شود، باید توجه داشت که آموزش و توسعه مفاهیم متفاوتی هستند. منظور از آموزش، آماده‌سازی فعالیت‌های لازم برای بهبود عملکرد فعلی افراد است، اما توسعه به رشد دانش، نگرش و مهارت‌های فرد برای آماده‌سازی او برای آینده اشاره دارد. بدیهی است که توسعه منابع انسانی تنها بر عهده مدیر منابع انسانی نیست، هرچند که او در مرکز فعالیت‌های منابع انسانی یک سازمان قرار دارد. بدون شک مدیر منابع انسانی نقش بسیار مهمی در سازمان ایفا می‌کند، درحالی‌که مسئولیت آموزش و توسعه منابع انسانی بر عهده تمامی مسئولان و مدیران یک سازمان است. مدیر منابع انسانی به‌عنوان یک کاتالیزور برای تغییر عمل می‌کند و راهنمایی‌های لازم را به همه مدیران ارائه می‌دهد. برنامه‌های توسعه منابع انسانی مناسب، برنامه‌ریزان را قادر می‌سازد تا افراد را مطابق با معیارهای هنجارهای انسانی در چارچوب پیشرفت‌های فناوری در کشورهای در حال توسعه توسعه دهند. آموزش و توسعه منابع انسانی جزء لاینفک مدیریت منابع انسانی است.

۵- نتیجه‌گیری

با توجه به مرور پژوهش‌های ذکر شده نتیجه‌گیری می‌شود که چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری شامل: شکاف‌های مهارتی، برنامه‌ریزی استراتژیک، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، عدم آشنایی با فناوری‌ها، امنیت اطلاعات، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان باسابقه، نگرش فردی و صلاحیت فردی می‌باشد. مسیرهای آینده در آموزش و توسعه سرمایه انسانی در عصر دیجیتال به سمت گسترش و جهانی شدن آشنایی و استفاده از

این فناوری‌ها است و مدیران آموزش و پرورش باید برنامه‌ها و تدابیری را برای پرورش استفاده از این فناوری‌ها در نظر بگیرند. علی‌رغم فعالیت‌های گسترده و اهتمام لازم در مبانی قانونی برنامه سوم و چهارم، تدوین و اجرای سازوکارهای انگیزشی و الزامات قانونی، توسعه و نهادینه‌سازی امور آموزش و پرورش در دستگاه‌های اجرایی همواره با موانع و چالش‌های داخلی و خارجی مواجه بوده است. تغییرات پارادایم در تمام ابعاد سازمان، دامنه مفهوم آموزش را به‌عنوان یک ضرورت مطرح کرده است. امروزه با گسترش مفهوم تعلیم و تربیت، علاوه بر آشنایی با مهارت‌ها و فنون، طرز تفکر صحیح و نظام فکری فرد نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و به‌جای آموزش، بر واژه رشد تاکید می‌شود. توسعه فرآیندی است که در آن یادگیری از طریق تجربه است. در جایی اتفاق می‌افتد که نتایج یادگیری نه‌تنها در مهارت‌های کاری بلکه در نگرش او نیز مؤثر باشد.

از سوی دیگر به دلیل رشد صنعت فناوری در سال‌های آتی، ادغام هوش مصنوعی در هر سازمان، مستلزم تجزیه و تحلیل و رشد کارکنان آن سازمان است. انجام این امر به کارفرمایان کمک می‌کند تا نیروی کار خود را آماده کرده و فضای رقابتی خود را بین رقبای خود، همواره حفظ کنند؛ علی‌رغم خوش‌بینی در حوزه فناوری و هوش مصنوعی و همچنین پتانسیل آن برای ارتقای عملکردهای تجاری، ۴۵ درصد از مدیران اجرایی منابع انسانی بر این باورند که ارتقاء منابع انسانی، بزرگ‌ترین چالش آن‌ها طی چند سال آینده خواهد بود. هرچه باشد، تغییر یک نیروی انسانی، کار کوچکی نخواهد بود و این یک فرآیند آزمون و خطا است که یک شبه اتفاق نخواهد افتاد. فناوری مشکلات و چالش‌های ناشناخته بسیاری را در مسیر خود به همراه خواهد داشت و از همین حیث کارفرمایان می‌بایست هرچه زودتر دست‌بکار شده و برنامه‌ریزی جامعی برای این کار آغاز کنند. در همین راستا، قبل از ادغام کامل فناوری در برنامه‌های روزمره سازمان‌ها؛ به مدت‌زمان زیادی برای تجربه؛ یادگیری؛ تکرار و بهبود خود نیاز دارند. بنابراین با توجه به چالش‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیشنهاد می‌شود ۱. مدیران آموزش و توسعه می‌بایست برنامه‌ها و اقداماتی جهت فرهنگ‌سازی استفاده از فناوری‌ها را در نظر بگیرند. ۲. دستورالعمل چگونگی تنظیم برنامه‌های آموزشی برای رشته‌های شغلی تهیه شود.

۶- منابع

- توکلی ابدان‌سری، معصومه و حلاجیان، ابراهیم. (۱۴۰۰). شناسایی موانع و چالش‌های کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدارس ایران. مدیریت مدرسه، ۱۹(۱)، ۴۹-۷۰.
- بهنام‌فر، محمدرضا. (۱۴۰۲). کارکردهای سیستم‌های اتوماسیون اداری در هوشمندسازی ارتباطات سازمانی. فصلنامه آرمان پردازش، ۴(۱)، ۳۱-۴۰.
- امیری، علی‌اصغر و امین، فرشته. (۱۴۰۱). آموزش و توسعه سرمایه انسانی در عصر دیجیتال: فرصت‌ها، چالش‌ها و مسیر پیش‌رو. نهمین کنفرانس ملی آموزش و توسعه سرمایه انسان.
- جنابی‌نمین، علی. (۱۳۹۸). مشکلات مدیریت منابع انسانی در عصر اطلاعات. مطالعات رهبری فرهنگی، ۱(۱)، ۷۶-۵۴.



- خیراندیش، مهدی و عسگری، ناصر. (۱۳۹۹). شناسایی و رتبه‌بندی چالش‌های منابع انسانی به‌منظور ارتقای بهره‌وری دورکاری در سازمان‌های دولتی. مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، ۱۴(۵۲)، ۹۷-۱۱۶.
- رجب‌پور، ابراهیم و سهیلی نیک، مهنوش. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات بر توسعه منابع انسانی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱۱(۹)، ۵۰۳-۴۹۵.
- رحمان‌پور، محمد؛ لیاقت‌دار، محمدجواد و افشار، ابراهیم. (۱۳۹۶). بررسی چالش‌های فرهنگی اجتماعی و منابع انسانی فراوری توسعه فناوری اطلاعات در آموزش عالی ایران از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی. فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران، ۱۰(۲)، ۱۸۱-۱۵۱.
- رسالتی‌خواه، جان‌محمد. (۱۴۰۱). بررسی مدیریت آموزشی رفتار مدیران در مدارس و تأثیر تربیتی آن بر دانش‌آموزان. چهارمین کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، حقوق، مطالعات اجتماعی و روان‌شناسی.
- رهنورد، فرج‌اله. (۱۴۰۰). آسیب‌شناسی و بررسی تحلیلی توسعه منابع انسانی در استان تهران. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران، جهاد دانشگاهی استان تهران.
- زراعت‌کار، سمیه؛ رجبی، حاجیه و ساقی نقاش‌زاده، فرجاد. (۱۳۹۹). شناسایی چالش‌های مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی و تأثیر آن بر بهره‌وری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۲(۴)، ۲۲۴-۱۹۷.
- طلایی، قدرت‌اله؛ سیدجوادین، سیدرضا؛ نرگسیان، عباس و امیری، مجتبی. (۱۴۰۱). ارائه مدل جامع توسعه فردی منابع انسانی شایسته‌محور (مرور نظام‌مند ادبیات و توسعه مفهوم). پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۴(۱)، ۳۹-۱۱.
- فتحی، ناهید؛ سیدجوادین، سیدرضا و حسنقلی‌پور، طهمورث. (۱۴۰۲). شناسایی و تحلیل چالش‌های جامعه‌شناختی توسعه منابع انسانی در سازمان‌های دانش بنیان (با تأکید بر ابعاد فرهنگی). فصلنامه جامعه پژوهی فرهنگی، ۱۴(۱)، ۹۳-۱۲۵.
- کاووسی، اسماعیل و هاشمی، سید محمود. (۱۳۹۰). رابطه فناوری‌های نوین اطلاعاتی و توسعه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی. فصلنامه مطالعات رسانه‌ای، ۶(۱۵)، ۱۲۵-۱۴۰.
- کریم‌پور، علی‌اکبر و کازرونی شامیری، هادی. (۱۳۹۹). سیری در آموزش و توسعه منابع انسانی: نوآوری‌ها، چالش‌ها و راهکارها. قم: نشر فرزندگان دانش.
- مهدی‌زاده رستم، مهدی؛ عشایری نسب، محمد و کرمی، سمانه. (۱۳۹۹). توسعه منابع انسانی با استفاده از آموزش‌های الکترونیکی. فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، ۳(۳۳)، ۱۶۱-۱۴۳.
- هاشمی، سید حامد و پورامین‌زاد، سعیده. (۱۳۹۰). چالش‌های فراوری توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن. مجله کار و جامعه، ۲(۱۳۶)، ۴-۲۱.
- نجدقاسم، احد. (۱۴۰۲). شناسایی آسیب‌ها و چالش‌های سیستم آموزش و توسعه منابع انسانی در بانک ملی ایران. فصلنامه پژوهش و توسعه مدیریت، ۱(۳)، ۹۳-۶۹.
- Anguelov, K. (2022). ICT as the New Age of Development of HR Management. OPEN ACCESS PEER-REVIEWED CHAPTER, <https://www.intechopen.com/chapters/83533>
- Autsadee, Y., Jeevan, J., Salleh, N. H. B. M. & Othman, M. R. B. (2023). Digital tools and challenges in human resource development and its potential within the maritime sector through bibliometric analysis. Journal of International Maritime Safety, Environmental Affairs, and Shipping, 7(4), 22-86. doi.org/10.1080/2572 5084.2023.2286409
- Benkarim, A. & Imbeau, D. (2022). Investigating the Implementation of Toyota's Human Resources Management Practices in the Aerospace Industry. 2, 126-145.
- Bie kowska, A., Koszela, A., Sa amacha, A., Tworek, K. & Mittal, P. (2022). COVID-19 oriented HRM strategies influence on job and organizational performance through job-related attitudes. PLoS One,

- 17(4), e0266364. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0266364>
- C. Banerji, S. (2013). A Study of Issues & Challenges of Implementation of Information Technology in HRM. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(4), 435-440
 - Dabi a, M., Frances Maleyd, J., varcf, J. & Po ek, J. (2023). Future of digital work: Challenges for sustainable human resources management. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(2), DOI: 10.1016/j.jik.2023.100353.
 - D'Angelo, C., Gazzaroli, D., Corvino, C. & Gozzoli, C. (2022). Changes and Challenges in Human Resources Management: An Analysis of Human Resources Roles in a Bank Context (after COVID-19). *Journals Sustainability*, 14(8), 4847; <https://doi.org/10.3390/su14084847>
 - Demirkesen, S. & Tezel, A. (2022). Investigating major challenges for industry 4.0 adoption among construction companies. *Engineering, Construction & Architectural Management*, 29(3), 1470-1503. <https://doi.org/10.1108/ECAM-12-2020-1059>
 - Khairi, M. O. (2021). Key Elements of the HRM Challenges in the Technology Era 21st Century. *Open Journal of Business and Management*, 9(1), DOI: 10.4236/ojbm.2021.91002.
 - Jafari Far, Z., Khorasani, A. & Rezaeizadeh, M. (2017). Identifying And Ranking Learners' Challenges In A Virtual Human Resource Development Environment. *Journal Of Technology Of Education (Journal Of Technology And Education)*, 11(2), 85-104.
 - Najah, N., Setiadi, D. & Fahrudin, F. (2022) Development of Human Resources Management in Increasing the Quality of Education Reviewing from Planning Aspects. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 82-88. DOI:10.47814/ijssrr. v5i7. 334.
 - Sakib, N., Tabassum, F. & Uddin, M. (2023). What we know about the trends, prospects, and challenges of human resource outsourcing: A systematic literature review. 9(8), 18-19. doi.org/10.1016/j.heliyon.2023. e19018
 - Samuel, O. (2015). A Study of Issues & Challenges of Staff Training and Development in MNCs. *September*, 4(10), 39-47.
 - Yadav, R. (2013). Human resource (HR) challenges for the information technology (IT) industry in India. *African Journal of Business Management*, 7(20), 1950-1955. DOI: 10.5897/AJBM11.2419



روابط عمومی الکترونیک در بانکداری الکترونیک

دکتر ناهید خوشنویس

(استادیار دانشگاه آزاد غرب و استاد دانشگاه علمی کاربردی واحد ۱۵)

بهرام فرهی

رضا باقرزاده

(دانشجوی کارشناسی علمی کاربردی واحد ۱۵)

چکیده

نظامهای بانکی به عنوان نهادهایی که با موضوع توسعه در ابعاد جهانی، اقتصاد خدماتی دانش محور و فناوری اطلاعات ارتباط مستقیم دارند، خواه ناخواه برای تطبیق خود با شرایط بازار و عقب نماندن از رقابت بسیار سخت در ارائه خدمات به مشتریان، چاره‌ای جز گرویدن به جنبش کاربردی کردن فناوری اطلاعات در خدمات بانکداری ندارند. حاصل این تلاش همه جانبه برای نظام بانکی رسیدن به مفهوم جدیدی برای عصر اطلاعات است که منجر به بانکداری الکترونیک شده است پدیده‌ای که در عصر حاضر یک الزام غیر قابل انکار است. روابط عمومی الکترونیک در بانکداری الکترونیک نقش مهمی دارند. این روابط شامل تمام ارتباطات الکترونیکی بین بانک و مشتریان، همچنین بین بانک و سایر شرکای تجاری و صنعتی است. با استفاده از روابط عمومی الکترونیک، بانک‌ها می‌توانند با مشتریان خود به صورت آنلاین ارتباط برقرار کنند و خدمات خود را به آسانی ارائه کنند همچنین بانک‌ها می‌توانند با سایر شرکای تجاری و صنعتی خود نظیر شبکه‌های پرداخت و شبکه‌های تحویل پول هماهنگ شده و به صورت آسان‌تر خدمات خود را به مشتریان ارائه کنند. علاوه بر این، روابط عمومی الکترونیک در بانکداری الکترونیک به بانک‌ها کمک می‌کند تا با مشتریان خود به صورت شخصی و اختصاصی ارتباط برقرار کنند.

با استفاده از روابط عمومی الکترونیک، بانک‌ها می‌توانند به صورت آسان‌تر با مشتریان خود در ارتباط باشند و نظیر خدمات پشتیبانی و مشاوره به آن‌ها کمک کنند. به طور کلی، روابط عمومی الکترونیک در بانکداری الکترونیک نقش بسزایی دارد و به بانک‌ها کمک می‌کند تا خدمات خود را به صورت آسان‌تر، سرعت بخشیده و با کارایی بالاتر ارائه دهند. هدف ما از انجام پژوهش حاضر این است که روابط عمومی الکترونیک را در بانکداری الکترونیکی مورد بررسی قرار دهیم.

واژگان کلیدی: روابط عمومی الکترونیک، بانکداری الکترونیک

مقدمه

پیشرفت فناوری در تولید، پردازش، انتشار و استفاده از اطلاعات سبب دگرگونی عمیق در روابط بین انسانها و سازمانها شده است. امروزه در جوامع پیشرفته سازمانها با استراتژی استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در قلمرو اهداف خود در حرکت هستند. در این میان روابط عمومی در هر سازمان یکی از اساسی‌ترین و مهمترین واحد سازمانی به منظور اطلاع رسانی و پل ارتباطی قوی مابین کارکنان سازمان و محیط بیرونی سازمان نقش ایفا می‌کنند. این واحد سازمانی می‌تواند رهرو تغییرات در سازمان باشد و با آموزش و ابزارهایی که در اختیار دارد آگاهیهای لازم را برای تسریع روند تغییرات ارائه نماید. نظامهای بانکی به عنوان نهادهایی که با موضوع توسعه در ابعاد جهانی، اقتصاد خدماتی دانش محور و فناوری اطلاعات، ارتباط مستقیم دارند، خواه ناخواه برای تطبیق خود با شرایط بازار و عقب نماندن از رقابت بسیار سخت در ارائه خدمات به مشتریان، چاره‌ای جز گرویدن به جنبش کاربردی کردن فناوری اطلاعات در خدمات بانکداری ندارند. حاصل این تلاش همه جانبه برای نظام بانکی رسیدن به مفهوم جدیدی برای عصر اطلاعات است به نام بانکداری الکترونیک که خود به مفهوم جدیدی از روابط عمومی در بانکداری یعنی روابط عمومی الکترونیک منجر شده است؛ پدیده‌ای که در شرایط کنونی نه تنها یک ضرورت که یک الزام غیر قابل انکار است.

بیان مسئله

عصری که در آن به سر می‌بریم، عصر مشتری گرایی و مخاطب محوری است. بدین معنی که میزان موفقیت هر سازمان، با میزان توجه آن به مشتری و خواسته‌های او رابطه دارد. شعار معروف همیشه حق با مشتری است (آرمن جی کابودیان، ۱۳۸۰). اگر به درستی درک و اجرا شود، می‌تواند بستر ساز کسب موفقیت و اثر بخشی در بانکها شود که مهمترین بحث روابط عمومی الکترونیک و جذب مشتری و ایجاد انگیزش برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک با تشخیص و شناسایی نیازها، همچنین آگاهی دادن به مشتریان است. بدیهی است تمامی فعالیتهای بانکی نیز در جهت ارضای خواسته‌ها و نیازهای مشتری است. لذا روابط عمومی الکترونیک، در ایجاد انگیزه و استفاده مشتریان از سیستم بانکی و چگونه ارتباط برقرار کردن مشتریان با بانک و خدمات بانکداری الکترونیک از طریق اطلاع رسانی و تعامل مثبت و پایدار با مشتریان نقش مهمی را ایفا می‌کند. روابط عمومی بانکها به دلیل حجم بالای ارتباطات با قشر زیادی از مخاطبانی که روزانه به آنها مراجعه و درخواست اطلاعات می‌کنند، مجبورند برای رفع بسیاری از نیازهای خود در رابطه با سرویس دهی مطلوب به مشتریان از روش‌های نو و جدید بهره بگیرند تا آگاهی دادن و تغییر نگرش در مخاطبان و پاسخگویی به مشتریان با سرعت و دقت کافی انجام گیرد. به این ترتیب، پدیده‌ای که در شرایط



کنونی نه تنها یک ضرورت که یک الزام غیر قابل انکار است. بی اغراق سرعت در اطلاع رسانی اصلی ترین عنصر است که روابط عمومی الکترونیک را به روابط عمومی سنتی تحمیل کرده است تا ایجاد انگیزه برای مشتریان در جهت استفاده از خدمات نوین بانکی باشد کارگزاران روابط عمومی برای بهره برداری از این سرعت و دقت طلبی لازم است تکنیک های نوین رقابت را بیاموزند اگر آن ها نتوانند از ابزار جدید دیجیتال استفاده کنند در این کشاکش بازنده خواهند بود این پژوهش در صدد است دریابد آیا بهره گیری از ابزار الکترونیک در روابط عمومی بانک ها زمینه های افزایش میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک توسط مشتریان را فراهم می سازد؟

تعریف روابط عمومی الکترونیک

روابط عمومی الکترونیک^۱، روابط عمومی جدید و مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات، انواع و اقسام مختلفی دارد و چه بسا دایره فعالیت هر یک از آنها با دیگری تفاوت اساسی داشته باشد. سعی می شود هر یک از این مفاهیم مورد بررسی و ابعاد و چارچوب آن مشخص شود. بدیهی است در نهایت آنچه مهم است، روح جدید حاکم بر این نوع از روابط عمومی است که کارکردهای روابط عمومی سنتی را تغییر داده است (سلطانی فر و نورآبادی، ۱۳۸۲). روابط عمومی الکترونیک روش به کارگیری فناوری جدید اطلاعاتی و ارتباطی و سیستم های نوین اطلاع رسانی برای ارائه خدمات منطبق بر خواسته ها و نیازهای مخاطبان به طور لحظه ای به منظور تحقق بخشیدن به هدفهای روابط عمومی است و می توان تمام خدمات یک سازمان را با اتصال به پایگاه های آن سازمان انجام داد در واقع سرعت اطلاع رسانی، عاملی است که روابط عمومی الکترونیک را بر روابط عمومی سنتی تحمیل می کند (نکونام محمود، ۱۳۸۴).

در روابط عمومی الکترونیک به جای بهره گیری از شیوه های سنتی مواجهه با مشتریان یا مخاطبان، از تکنولوژی های الکترونیکی به منظور سهولت، سرعت و فراگیری بیشتر استفاده می شود. در هر صورت، فرآیند گام گذاشتن روابط عمومی سنتی به عرصه الکترونیک، یک جهش و گام اساسی برای ورود به دنیای مجازی محسوب می شود و سنگ بنای سایر فعالیت های روابط عمومی در فضای آنلاین در همین مرحله گذاشته می شود. پس از خروج روابط عمومی سنتی و آغاز روابط عمومی الکترونیک، راهکارهای ارتباطی الکترونیکی در ارتباط با مخاطب مورد نظر قرار می گیرد و اینترنت، اینترنت، اکسترانت و دیگر رسانه های اجتماعی به منظور تسریع در اطلاع رسانی، ایجاد سهولت برای ارباب رجوع در جهت کار با سازمان، افزایش کارایی، شفاف سازی سازمان در ارائه خدمات و تحقق مفهوم مشتری مداری، مخاطب محوری و ارباب رجوع محوری به کار گرفته می شود که مبتنی بر فضای مشارکت و بازخورد می باشد (امامی، ۱۳۸۷).

تعریف بانکداری الکترونیکی

بانکداری الکترونیک ۱ عبارت است از به کارگیری ابزار و وسایل الکترونیکی از جمله اینترنت، شبکه‌های ارتباطی بی‌سیم، دستگاه‌های خودپرداز، تلفن، تلفن همراه در ارائه خدمات و محصولات بانکی که این محصولات و خدمات بخشی از تأمین‌های مالی در سیستم پولی و مالی کشور است (عباس نژاد، ۱۳۸۸). بانکداری الکترونیک جدیدترین روش ارائه خدمات بانکی است. اما برخلاف روش سنتی از طریق کانالهای متعدد (تلفن، شبکه تلویزیونی، کامپیوتر، اینترنت، موبایل و...) قابل ارائه است. همین تنوع باعث شده است تا تعاریف گوناگون از بانکداری الکترونیک امکان‌پذیر باشد (فکور ثقیه، ۱۳۸۸). بانکداری الکترونیک عبارتست از استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزار و سخت‌افزار مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است که می‌تواند باعث حذف نیاز به حضور فیزیکی مشتری در شعب بانک‌ها شود (اشرفی جو، ۱۳۸۷ دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیک). بانکداری الکترونیک در واقع فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی، استفاده از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حساب‌های بانکی خود، سرمایه‌گذاری بانک‌ها برای ارائه مستقیم خدمات و عملیات بانکی جدید و سنتی به مشتریان از طریق کانال‌های ارتباطی بانکداری الکترونیک شامل سیستم‌هایی است که مشتریان موسسات مالی را قادر می‌سازد تا در ۳ سطح؛ اطلاع‌رسانی، ارتباط و تراکنش، از خدمات و سرویس‌های بانکی استفاده کنند:

۱- اطلاع‌رسانی: این سطح، ابتدائی‌ترین سطح بانکداری الکترونیک است. بانک، اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می‌کنند.

۲- ارتباطات: این سطح از بانکداری الکترونیک، امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری را فراهم می‌آورد. ریسک این سطح در بانکداری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است، بنابراین، برای آگاه ساختن مدیریت بانک از هرگونه تلاش غیر مجاز برای دسترسی به شبکه‌های داخلی بانک و سیستم‌های رایانه‌ای و جلوگیری از آن، به کنترل‌های مناسب نیاز است.

۳- تراکنش: این سیستم متناسب با نوع اطلاعات و ارتباطات خود، از بالاترین سطح ریسک برخوردار است و باید سیستم امنیتی قوی بر آن حاکم باشد. در این سطح مشتری در یک ارتباط متقابل قادر است تا عملیاتی چون پرداخت صورت حساب، صدور چک، انتقال وجه، و افتتاح سپرده را انجام دهد (کشته‌گر، ۱۳۹۰).



بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست. انواع بانکداری الکترونیک شامل موارد زیر می‌باشد:

- بانکداری اینترنتی
- بانکداری مبتنی بر تلفن همراه (موبایل بانکینگ)
- بانکداری تلفنی
- بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های خودپرداز
- بانکداری مبتنی بر پایانه‌های فروش
- بانکداری مبتنی بر شعبه‌های الکترونیک (عباس زاده و همکاران، ۲۹۳۱).

مزایای بانکداری الکترونیکی

۱- دسترسی یا دستیابی فارغ از مکان و زمان به خدمات ارائه شده بانک‌ها: یکی از مشکلات اساسی بانکداری اینترنتی محدودیت زمان انجام فعالیت‌های بانکی در بانک‌ها و متعاقباً محدود شدن مشتریان به دریافت خدمات بانکی در چارچوب زمان کوتاه فعالیت بانکی بود. یکی دیگر از این محدودیت‌ها تعطیل شدن بانک‌ها در روزهای آخر هفته یا روزهای تعطیل رسمی است که باعث می‌شود مشتریان با مشکلاتی چون تطابق زمان خود با زمان فعالیت‌های بانک‌ها و عدم دسترسی به موقع در موارد ضروری به خدمات بانکی مواجه می‌شود. مشتریان برای رهایی از این مشکلات با گسترش اینترنت و رواج بانکداری در محیط الکترونیکی، به بانکداری الکترونیکی گرایش پیدا کردند. آنان در این چهارچوب می‌توانند در زمان دلخواه خود از طریق رایانه، تلفن همراه، خودپرداز و غیره از خدمات بانکی بهره‌مند شوند.

۲- سهولت در پرداخت قبوض: در نظام بانکداری سنتی، مشتریان برای پرداخت قبض‌های مختلف از قبیل قبض‌های آب، برق، گاز و اقساط باید در زمانهای معین و در روزهای معین به بانک مراجعه کنند. ولی امروزه مشتریان از طریق اتصال به اینترنت و یا وارد ساختن شماره اشتراک و شماره شناسه قبض خود می‌توانند وجه قبض را از حساب خود به حساب بانک یا شرکت صاحب قبض انتقال دهند. در حقیقت از این طریق مشکلات پرداخت حل شده است.

۳- امکان خرید سهام از طریق سیستم الکترونیکی بانک

۴- امکان دریافت یا حواله انواع چک

۵- امکان دسترسی و نظارت بر حسابهای شخصی

۶- امکان مبادلات پول و خدمات بین مشتریان

۷- کاهش هزینه‌های اجرایی پرداخت و دریافت پول نقد.

۸- افزایش تعداد و حجم پول حسابهای سپرده به خاطر تسهیلات جدید ایجاد شده

۹- افزایش درصد رسوب پول حسابهای سپرده در بانک، مشتریان بانک با استفاده از بانکداری الکترونیک فقط به مقدار مورد نیاز برای خرید کالا برداشت خواهند کرد و یا خدمات از حساب خود برداشت خواهند کرد و در نتیجه درصد بیشتری از موجودی آنها در حسابهای سپرده مرتبط باقی خواهد ماند (اکبری اصل، ۱۳۸۶).

معایب بانکداری الکترونیک:

۱- کدهای امنیتی: یکی از بزرگترین عیب‌های بانکداری اینترنتی یا به طور کل بانکداری الکترونیک کدهای امنیتی آن است. در نظام جدید بانکداری افراد می‌توانند با به دست آوردن رمز اشخاص، از حساب کنند یا به طوری کلی به حسابهای اشخاص حمله یا آنها را از اعتبار ساقط کنند. این مشکلات حتی برای شرکت‌های بزرگ هم وجود دارد. امروزه موارد بسیاری از اشتباه در استفاده از سیستم و دستکاری در حسابهای افراد در جای جای دنیا دیده شده است. این مشکل از جمله اصلی‌ترین معایب بانکداری الکترونیک است.

۲- نا آشنایی با فناوری: یکی دیگر از عیب‌های بانکداری الکترونیک، ناآشنایی عده کثیری از افراد جامعه با آن است که از نبود آموزش‌های عمومی و زمینه‌های لازم فرهنگی و اجتماعی ناشی می‌شود. برای متداول شدن این شیوه بانکداری و استفاده مشتریان بانک از آن، به برگزاری دوره‌های آموزشی شیوه کار با نظام الکترونیک نیاز است. این مسئله امروزه در بیشتر کشورهای پیشرفته با برگزاری دوره‌های مختلف کوتاه مدت عمومی تقریباً حل شده و تنها برای کشورهای در حال توسعه مطرح است.

۳- از دیگر معایب بانکداری الکترونیک می‌توان به دسترسی هکرها به حسابهای شخصی افراد، نبود اینترنت پرسرعت و دائمی در برخی کشورها، بالا بودن هزینه‌های زیرساختی بانکداری الکترونیک و غیره اشاره کرد اما در مجموع می‌توان گفت با وجود تمام مشکلات ذکر شده، بانکداری الکترونیک نقش عمده‌ای در ایجاد رفاه برای مشتریان، کاهش هزینه‌های مبادلات وجوه و اسناد اعتباری در جامعه و در کل توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات داشته است (فکورثقیه، ۱۳۸۸).

نقش روابط عمومی الکترونیک در بانکداری

نفوذ کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در همه جنبه‌های زندگی از جمله در تعاملات روزمره اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی افزایش چشمگیری یافته است. از جمله می‌توان به حوزه بانکداری، به ویژه بانکداری الکترونیک و تحولات چشمگیر مترتب بر آن در نحوه تعامل افراد و گروه‌های اجتماعی و افزایش حجم پر شتاب تجارت در سطوح ملی و بین المللی اشاره کرد. شناسایی روند رشد و توسعه مبتنی بر فناوری اطلاعات در سطح جهانی به منظور بهره برداری از فرصت‌ها در راستای شکوفایی اقتصاد ملی



لازم به نظر می‌آید. انتقال مفاهیم و مهارت‌های رفتاری به مردم با برقراری سیستم‌های اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی برای حضور گسترده و عادلانه آنان در فعالیت‌های اقتصادی، زمانی ممکن است که با ایجاد حساسیت لازم به سمت یک جامعه اطلاعاتی گام برداشته شود. در این گذر، اصلی‌ترین کانون نظام اطلاع‌رسانی یعنی روابط عمومی می‌تواند با تکیه بر تجارب گذشته پر افتخار علمی، قابلیت‌ها و توانمندی‌های بالقوه و بالفعل شایان توجه و در راستای همگونی و همخوانی با تحولات جدید سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی، روش‌های علمی نوین و اجرایی را به چرخه نظام اطلاع‌رسانی وارد نماید. آگاهی دادن به مردم، توسعه و گسترش سیستم‌های نوین اطلاع‌رسانی در تمام سطوح آموزشی و نشان دادن خدمات قابل دریافت از آن، می‌تواند به عنوان یک راهکار عمده و اساسی در زمینه‌سازی فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات تلقی شود، وظیفه‌ای که بر عهده روابط عمومی است. از طرفی، در عصر حاضر نظام بانکی نیز دستخوش تحولات جدی و اساسی شده و بیشتر برنامه‌ها و اهداف بانک‌ها متوجه رضایتمندی مشتریان است. در واقع امروزه بانک بدون مراجعه‌کننده و مشتری معنایی ندارد و شناخت نیازهای مشتریان و ارائه خدمات مناسب به آنها نیز از دغدغه‌های اصلی بانکداران به شمار می‌آید. در کنار این موضوع بحث دیگری که همواره به آن توجه می‌شود حفظ وفاداری مشتری است. در واقع، وفاداری مشتری به عنوان دستورالعملی برای افزایش درآمد مطرح است و از آن جایی که نتیجه بسیاری از تحقیقات حاکی از رابطه مثبت و قوی بین وفاداری مشتریان با افزایش درآمد بانک‌هاست، به این مهم بسیار توجه می‌شود.

در کل می‌توان گفت در شرایط رقابت، سازگاری تنها راه ماندگاری در بازار است. در کنار این موضوع باید توجه داشت که امروزه محیط‌های اجتماعی روابط سازمانی و شرایط اقتصادی بسیار پیچیده شده است و شناسایی این محیط می‌تواند نقش موثری در رونق صنعت بانکداری ایجاد کند. بانک‌هایی که روند حرکت خود را بر طول موج افکار عمومی تنظیم نمایند، در عرصه رقابت بهتر ظاهر می‌شوند. امری که منوط به نزدیک شدن به خواسته‌های مردم و جلب اعتماد آنهاست. امروزه با وجود نسل‌های دوم و سوم وب، مخاطب پس از مشاهده تبلیغ می‌تواند پرسش‌های خود را به صورت آنلاین با تبلیغ‌دهنده در میان بگذارد، در مورد نحوه ارائه خدمات مذاکره و آن را با خدمات سایر بانک‌ها و مؤسسات مقایسه کند. به این ترتیب، شاهد نقش محوری روابط عمومی به ویژه در حوزه بانکداری هستیم. دلیل آن نیز روندی است که در سالهای اخیر در ارتباط با مشتریان بانک‌ها و توسعه حق انتخاب آنان دیده می‌شود. این روند را می‌توان در کمرنگ شدن تبلیغات صرف و پررنگ شدن نقش روابط عمومی به مفهوم وسیع کلمه و به ویژه در حوزه ارتباط با رسانه‌های اجتماعی و نشر الکترونیک مشاهده کرد. در واقع می‌توان گفت تبلیغ و بازاریابی خدمات بانکی، فرایند کسب رضایت مشتری به شیوه‌ای سودآور و روابط عمومی بستر ساز این فرایند است. اجرای کامل این نقش به مفهوم جذب و نگهداری مشتری و در واقع ایجاد سرمایه اجتماعی است. هدف اصلی روابط عمومی حفظ و

ارتقا جایگاه سازمان از طریق برقراری و ایجاد ارتباط با مخاطب است، فرایندی که توانایی‌های سازمان برای تحقق مأموریتش را تقویت یا تضعیف می‌کند. به عبارتی روابط عمومی نه تنها در معرفی موثر بانک و خدمات آن و ایجاد تقاضا بسیار موثر است بلکه نقش بسیار مهم و موثری در ایجاد وفاداری در مشتریان و حفظ و ارتقاء بازارهای هدف دارد. روابط عمومی با ایجاد تفاهم اجتماعی میان سازمان‌ها، درون سازمان‌ها و بین سازمان‌ها و مخاطبان می‌تواند عملکرد موثری را بر توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ارتباطی به همراه داشته باشد. روابط عمومی تنها بخشی از سازمان نیست. روابط عمومی به عنوان اصلی‌ترین قانون نظام اطلاع‌رسانی مسئولیت اجتماعی دارد (کمرئی، ۱۳۹۳).

اهمیت و نقش روابط عمومی در فرهنگ‌سازی و توسعه استفاده از بانکداری الکترونیک

روابط عمومی در توسعه استفاده از بانکداری الکترونیک بسیار مهم و حیاتی است. به دلیل این که بانکداری الکترونیک یک فرآیند آنلاین است، روابط عمومی باعث افزایش اعتماد مشتریان به سامانه بانکداری الکترونیک می‌شود. با توجه به این که در بانکداری الکترونیک، مشتریان با استفاده از سامانه‌های آنلاین وبسایت‌ها و نرم‌افزارهای مخصوص، تراکنش‌های خود را انجام می‌دهند، لذا روابط عمومی باعث افزایش اطمینان و رضایت مشتریان در استفاده از سامانه بانکداری الکترونیک خواهد شد. با بهبود بخشیدن به روابط عمومی در بخش بانکداری الکترونیک، شرکت‌های بانکی قادر خواهند بود تا با جذب مشتری جدید و حفظ مشتریان فعلی، در بازار رقابتی بانکداری الکترونیک به رقابت پردازند و از سودآوری بیشتری برخوردار شوند. به علاوه، روابط عمومی در توسعه بانکداری الکترونیک می‌تواند به افزایش آگاهی مشتریان درباره خدمات و محصولات جدید کمک کند. با اطلاع‌رسانی مناسب و جذاب، مشتریان به راحتی با خدمات جدید آشنا شده و از آن‌ها استفاده خواهند کرد. بنابراین، روابط عمومی در توسعه بانکداری الکترونیک چالش‌های بسیار زیاد و پاسخگو نظام‌های پایین دست را داراست.

راهکارهای توسعه روابط عمومی الکترونیک در بانک‌ها و موسسات عالی

۱. ایجاد یک وب‌سایت رسمی برای بانک با اطلاعات کامل در مورد خدمات، محصولات و اخبار بانک.
۲. استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای تعامل با مشتریان و پاسخ به سوالات آنها.
۳. ارائه خدمات آنلاین به مشتریان، مانند صدور کارت، تسویه حساب و پرداخت قبض.
۴. استفاده از رسانه‌های دیجیتال برای تبلیغات و ترویج محصولات جدید.
۵. تشکیل گروه‌های چت آنلاین برای پاسخ به سوالات مشتریان و حل مشکلات آنها.
۶. استفاده از پست الکترونیکی و پیام کوتاه برای اطلاع‌رسانی به مشتریان در مورد خدمات جدید، تغییرات

قوانین و...



۷. استفاده از نظام CRM ۱ برای نگهداری و پاسخگویی به نظرات، شکایات و پاسخ به سوالات مشتریان.
۸. ارائه خدمات پشتیبانی آنلاین به مشتریان. مانند چت آنلاین، تلفن ویدئویی و...
۹. استفاده از تکنولوژی‌های جدید مانند چت بات و هوش مصنوعی برای پاسخ به سوالات مشتریان.
۱۰. ارائه دوره‌های آموزشی آنلاین به مشتریان در مورد استفاده از خدمات بانک و راهکارهای امنیتی.

آشنایی کارمندان بانک‌ها با روابط عمومی الکترونیک

برای آشنایی کارمندان بانک‌ها با روابط عمومی الکترونیک، می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

۱- برگزاری دوره‌های آموزشی:

برگزاری دوره‌های آموزشی در مورد روابط عمومی الکترونیک و نحوه استفاده از ابزارهای مختلف این حوزه، به کارمندان بانک کمک می‌کند تا با تسلط به این ابزارها، بهترین خدمات را به مشتریان خود ارائه دهند.

۲- استفاده از نرم‌افزار و ساماندهی فعالیت‌ها:

استفاده از نرم‌افزار مناسب و ساماندهی فعالیت‌های رابط عمومی الکترونیک، به کارمندان بانک کمک می‌کند تا با سادگی و سرعت بالاتر، به مشتریان خود پاسخ داده و خدمات لازم را ارائه دهند.

۳- تحقیق درباره تجربیات شرکت‌های دیگر:

برای آشنایی با روابط عمومی الکترونیک، می‌توان از تجربیات شرکت‌های دیگر در این حوزه استفاده کرد و با بررسی روش‌ها و تجارب آن‌ها، به کارمندان بانک کمک کرد تا با بهترین روش‌ها در این حوزه فعالیت کنند.

۴- استفاده از شبکه اجتماعی داخلی:

استفاده از شبکه اجتماعی داخلی بانک، به کارمندان بانک کمک می‌کند تا با همدیگر در تعامل باشند و نحوه استفاده از روابط عمومی الکترونیک را به یکدیگر آموزش دهند.

تأثیر روابط عمومی الکترونیک در هویت مجازی بانک‌ها

روابط عمومی الکترونیک برای بانک‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است، زیرا این روابط می‌توانند به بانک‌ها کمک کنند تا هویت مجازی خود را تقویت کند. با استفاده از روابط عمومی الکترونیک، بانک می‌تواند با مشتریان خود در تعامل باشد و به آنها خدمات بهتر و سرعت بالاتر در ارائه خدمات بانکی ارائه دهد. بانک‌ها معمولاً از وب سایت‌های خود، پست الکترونیک، شبکه‌های اجتماعی و دستگاه‌های تلفن همراه استفاده می‌کنند تا با مشتریان خود در تعامل باشند. با استفاده از رسانه‌های الکترونیک، بانک محصولات جدید خود را به مشتریان خود معرفی کرده و آگاهی آن‌ها را افزایش می‌دهد. با استفاده از روابط عمومی

الکترونیک، بانک می‌تواند هویت مجازی خود را تقویت کند و به مشتریان خود نشان دهد که شرکت آگاه به تغییرات در جامعه است. همچنین، با استفاده از رسانه‌های الکترونیک، بانک می‌تواند با مشتریان خود در تعامل باشد و به آنها خدمات بهتر و سرعت بالاتر در ارائه خدمات بانکی ارائه دهد. بنابراین، روابط عمومی الکترونیک برای بانک‌ها بسیار حائز اهمیت است و می‌تواند به آنها کمک کند تا هویت مجازی خود را تقویت کند.

نتیجه‌گیری

فن‌آوری نوین، در عرصه ارتباطات انسانی تحولاتی عظیم به وجود آورده است به نحوی که به جرأت می‌توان گفت بیشترین تحولات و پویایی را فن‌آوری نوین در بخش ارتباطات پدیدار ساخته است تا دیگر عرصه‌های دانش بشری. روابط عمومی‌ها نیز نقش مهم و کلیدی در برخورد با مخاطبان یک سازمان دارند و به دلیل حجم بالای ارتباطات آن با قشر زیادی از مخاطبانی که روزانه به آن‌ها مراجعه می‌کنند و درخواست اطلاعات دارند، می‌توانند راه‌های مطلوبی را در اختیار مدیران سازمان و حتی وب‌مسترها و سایتهای اینترنتی سازمان بدهند. بی‌اغراق، سرعت در اطلاع‌رسانی اصلی‌ترین عنصری است که روابط عمومی الکترونیک را به روابط عمومی سنتی تحمیل کرده است. کارگزاران روابط عمومی برای بهره‌برداری از این سرعت و دقت طلبی، لازم است تکنیک‌های نوین رقابت را بیاموزند. اگر آنها نتوانند از ابزار جدید دیجیتالی استفاده کنند، در این کشاکش بازنده خواهند بود.

فهرست منابع

- اکبری اصل، رضا (۱۳۸۶)، بررسی نقش و جایگاه بانکداری الکترونیک در رضایتمندی مشتریان خدمات بانکی، فصلنامه توسعه مهندسی بازار، ۲۶.
- امامی، حسین (۱۳۸۸)، راهبردهای روابط عمومی مجموعه مقالات اولین همایش بین‌المللی روابط عمومی، انتشارات کارگزار روابط عمومی، چاپ اول.
- اشرفی جو، دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۷
- حسینی، فرنود، سلطانی، سهیلا، ضرابیه، فرشته (۱۳۸۷)، مدیریت بانکداری الکترونیک، انتشارات سبزان، چاپ اول، تهران
- عباس‌زاده، محمدرضا، کوهی، حسن، دستجردی، حسین، عباس‌زاده امیری، رضا (۱۳۹۲)، بررسی عملکرد بانکداری الکترونیک در بانک‌های ایران با استفاده از مدل تحلیل پوششی داده‌ها و تحلیل مؤلفه‌های اصلی، یازدهمین همایش ملی حسابداری ایران، ۱۸-۱۷ مهرماه.
- عباس‌نژاد، حسین، مهرنوش، مینا (۱۳۸۸)، بانکداری الکترونیک، چاپ دوم انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، تهران.
- فکور ثقیه، امیرمحمد (۱۳۸۸)، بانکداری الکترونیک از تئوری تا عمل، انتشارات ترانه، مشهد.
- کمرئی، هادی (۱۳۹۳)، نقش روابط عمومی در صنعت بانکداری، شبکه اطلاع‌رسانی روابط عمومی ایران - شارا
- کاظمی دینان، غلامرضا (۱۳۹۳)، اهمیت و نقش روابط عمومی در فرهنگ‌سازی و توسعه استفاده از بانکداری الکترونیک، ویژه‌نامه بانکداری الکترونیک عصر ارتباط، شماره ۱۲
- مجموعه مقالات اولین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیک، ۱۳۸۷



ارتباط نقش مدیران مدرسه در پیشرفت حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم

پرستو خسروی*

*. استادیار گروه مدیریت آموزشی واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

dr.parastookhosravi@gmail.com

مریم هلالی

*. دانشجوی دکترا دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه. تهران مرکزی، تهران، ایران

maryamhelali20@gmail.com

چکیده

در این مقاله تجربی، ما نقش مدیران مدارس را در توسعه معلمان برای آموزش قرن بیست و یکم، به ویژه در ادغام فناوری اطلاعات و ارتباطات برای افزایش آموزش و یادگیری در مدارس بررسی می‌کنیم. اداره آموزش و پرورش نقش حیاتی تعیین جهت و رشد مدارس را به مدیران مدارس واگذار کرد. در نتیجه، معلمان برای راهنمایی و تأثیرگذاری بر پیشرفت حرفه‌ای آنها، به ویژه در توسعه آموزش قرن بیست و یکم، به شدت به مدیران مدارس متکی هستند. پارادایم تفسیری زیربنای این مقاله بود در حالی که از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. در این پژوهش تئوری‌های توسعه حرفه‌ای معلمان به کار گرفته شده است. توسعه حرفه‌ای به عنوان یادگیری مستمر بر مجموع یادگیری رسمی و غیررسمی متمرکز است که توسط معلم در یک محیط یادگیری قانع‌کننده تحت شرایط پیچیدگی و تغییر پویا دنبال و تجربه می‌شود. آموزش معلمان و توسعه حرفه‌ای ضمن خدمت کلید آموزش موثر است. نمونه پژوهش شامل چهار مدرسه بود. از هر مدرسه دو شرکت‌کننده به طور هدفمند انتخاب شدند. یافته‌ها نشان می‌دهد که اگرچه مدیران مدارس نقش فعالی در رشد معلمان ندارند، نقش منفعلانه آنها از طریق حمایت، تعامل و حمایت مالی بر نحوه واکنش معلمان به مشارکت در برنامه‌های توسعه حرفه‌ای تأثیر می‌گذارد.

واژه‌های کلیدی: آموزش قرن بیست و یکم، توسعه حرفه‌ای معلم، مدارس موفق، ارتباط نقش

مدیران مدارس

۱. مقدمه

طبق گفته کاکس (۲۰۱۹)، معلمان قرن ۲۱ باید سازگاری بیشتری با محیط پیرامون و دانش‌آموزان داشته باشند. آنها باید بتوانند سبک تدریس خود را با دنیای همیشه در حال تغییر تکامل دهند، با تغییرات اینترنتی ناشی از فناوری تطبیق دهند و آنها را در تدریس خود بگنجانند. ثانیاً آنها باید بتوانند برای رشد حرفه‌ای با سایر معلمان همکاری و کار تیمی کنند. ثالثاً، معلمان قرن ۲۱ باید بتوانند انتقادی فکر کنند و متفکرانی باشند که فراگیران را برای فرصت‌های آینده آماده کنند. در نهایت، کاکس (۲۰۱۹) همچنان بیان می‌کند که معلمان قرن بیست و یکم باید مدافع حرفه خود و آموزش زبان‌آموزان باشند. این مطالعه استدلال می‌کند که معلمان قرن بیست و یکم باید مهارت‌ها و شایستگی‌های متفاوتی با معلمان قرن بیستم در رابطه با نقش‌شان در آموزش و یادگیری داشته باشند. به همین ترتیب، مدیران مدارس باید آگاه باشند و خود را به مهارت‌های مربوطه قرن بیست و یکم مجهز کنند تا معلمان را به سمت آموزش توسعه حرفه‌ای معلم قرن بیست و یکم به سمت بهبود رویکردهای یادگیری و تدریس دانش‌آموزان برای آموزش قرن بیست و یکم هدایت کنند.

معلمان به راهنمایی مدیران مدارس تکیه می‌کنند تا راه را برای آنها در توسعه برنامه درسی و تطبیق فناوری در آموزش و یادگیری هموار کنند. در نتیجه، برای تجهیز معلمان به مهارت‌های لازم، به مدیرانی با مهارت‌های قرن ۲۱ نیاز است. علاوه بر این، با شیوع کووید ۱۹، مدارس دولتی با معرفی آموزش آنلاین در مدارس مبارزه کردند. بنابراین، مدیران مدارس چه نقشی در کمک به معلمان در آماده شدن برای مهارت‌های مربوطه قرن بیست و یکمی ایفا می‌کنند تا آموزش آنها را در طول همه‌گیری کووید از طریق یادگیری ترکیبی فعال کنند؟ با این حال، اکثر مدیران مدارس احساس می‌کنند که به‌طور حرفه‌ای با دانش فناوری یا مهارت‌های دیجیتالی پیشرفت نمی‌کنند (فیشر و والر، ۲۰۱۳). بنابراین، این ممکن است یکی از دلایلی باشد که ادبیات کمتری در مورد نقش مدیر مدرسه در رشد حرفه‌ای معلمان منتشر شده است، زیرا مدیران نیز به طور حرفه‌ای با مهارت‌های دیجیتال قرن بیست و یکم توسعه نیافته‌اند (رامان و همکاران، ۲۰۱۹). تحقیقات بیشتر در مورد رشد حرفه‌ای مدیران در قرن ۲۱ توصیه می‌شود. علیرغم مطالعاتی که کیفیت اصول و نقش آنها را در قرن بیست و یکم نشان داده است، تحقیقات در زمینه رهبری فناوری در ادبیات موجود کمتر ارائه شده است (فیشر و والر، نقل قول ۲۰۱۳). در نتیجه، این تحقیق به دنبال تعیین نقش مدیران مدارس در کمک به معلمان با جدیدترین پیشرفت‌های تکنولوژیکی و همچنین نحوه مشارکت مدیران مدارس در فرآیند توسعه حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم است. و این تحقیق در مقام تحقیق به سوال اساسی است که مدیران مدرسه در پیشرفت حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم چه نقش‌هایی را می‌توانند ایفا کنند؟



۲. ادبیات تحقیق

اصطلاح آموزش قرن ۲۱ به عنوان آموزشی تعریف می‌شود که یادگیرندگان را برای موفقیت در دنیایی که بیش از نیمی از مشاغل که در طول حرفه خود خواهند داشت هنوز وجود ندارد، تعریف می‌شود (جوینز و همکاران، ۲۰۱۹). در این مطالعه، آموزش قرن ۲۱ را باید به عنوان آموزشی درک کرد که به تغییرات اقتصادی، تکنولوژیکی و اجتماعی که با سرعت فزاینده‌ای در حال وقوع است پاسخ می‌دهد. یادگیری قرن بیست و یکم معمولاً برای توصیف انواع شایستگی‌های مورد نیاز برای پیشرفت در چشم‌انداز جهانی پیچیده و به هم پیوسته امروزی استفاده می‌شود. نمونه‌هایی از این مهارت‌ها عبارتند از: سواد دیجیتال، شایستگی فرهنگی، خلاقیت، آگاهی عاطفی، کارآفرینی، تفکر انتقادی، و حل مسئله (میتری، ۲۰۱۳). (باویلین و پرودنس، ۲۰۲۳). از نظر فناوری، قرن بیست و یکم با قرن بیستم متفاوت است، عمدتاً با تغییراتی که انقلاب دیجیتالی دهه‌های ۱۹۸۰، ۱۹۹۰ و ۲۰۰۰ ایجاد کرد (جوینز، روسیگنولی، و آمونو-کوفی، ۲۰۱۹).

در نهایت، اصطلاح آموزش قرن بیست و یکم را می‌توان به خوبی در چهار دسته تعریف کرد: اولاً، آموزش قرن بیست و یکم روشی از آموزش است که از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پشتیبانی، تقویت و بهینه‌سازی ارائه اطلاعات استفاده می‌کند. ثانیاً، آموزش قرن بیست و یکم مهارت‌های فردی منحصر به فرد، از جمله مهارت‌های انتقادی و حل مسئله، خلاقیت و خودسازی را توصیف می‌کند. ثالثاً، این مهارت‌های اجتماعی است که شامل آگاهی فرهنگی و جهانی، خوش صحبت بودن و داشتن مهارت‌های رهبری است. در نهایت، اطلاعات و دانش به عنوان یک یادگیرنده مادام‌العمر معنا می‌شود (باویلین و پرودنس، ۲۰۲۳).

کیم و همکاران (۲۰۱۹) استدلال می‌کنند که شایستگی‌های در حال توسعه معروف به آموزش قرن بیست و یکم به عنوان یک استراتژی برای افزایش کیفیت تدریس در کلاس درس محبوبیت پیدا می‌کنند. به گفته فیشر و والر (۲۰۱۳) ادغام فناوری در کلاس درس می‌تواند توانایی‌های قرن ۲۱ را پرورش دهد و ابزارهای عملی برای یادگیری فراهم کند. با این وجود، اثربخشی فناوری در کلاس به این بستگی دارد که معلم چقدر از آن برای ارتقای آموزش استفاده می‌کند، بنابراین، این مطالعه استدلال می‌کند که معلمان باید آموزش توسعه حرفه‌ای را در آموزش قرن بیست و یکم دریافت کنند. متأسفانه، فیشر و والر (۲۰۱۳) همچنان اشاره داشتند که معلمان نمی‌توانند به طور مؤثر فناوری را به دلیل موانع متعددی که مانع یکپارچه‌سازی فناوری می‌شوند، ادغام کنند. یکی از موانع ذکر شده عدم حمایت انکشاف مسلکی از ناحیه مدارس و مدیران است. به همین دلیل است که این مطالعه ادعا می‌کند که نقش مدیران مدارس در توسعه معلمان برای آموزش قرن ۲۱ باید بررسی شود، به ویژه در ادغام ICT برای افزایش آموزش و یادگیری در مدارس تاثیر داشته باشند (باویلین و پرودنس، ۲۰۲۳).

طبق نظریه لامینی و باتا (۲۰۱۸)، استراتژی‌های نظریه‌های توسعه حرفه‌ای (TPD) ایجاد، توسعه و اجرا می‌شوند تا چشم‌اندازی را برای معلمان فراهم کنند تا خود را برای تدریس در محیط‌های یادگیری ترکیبی اینترنتی به درستی آماده کنند. این برنامه‌های توسعه حرفه‌ای باید به نیازهای معلمان، دقیقاً نیازهای کلاسی فردی آنها، در مورد استفاده از فناوری در کلاس پاسخ دهد. اگرچه فیلیپسن و همکاران (۲۰۱۸) استدلال می‌کند که مقالات کمی منتشر شده در مورد توسعه حرفه‌ای معلمان برای یادگیری آنلاین، ترکیبی و تغییرات کلاس درس وجود دارد که معلمان از زمان تکامل برای گنجاندن فناوری در تدریس خود با آنها مواجه شده‌اند. بنابراین، نیاز به آخرین ادبیات منتشر شده در مورد آموزش قرن ۲۱ و توسعه معلمان وجود دارد. علاوه بر این، طبق گفته فیلیپسن و همکاران (۲۰۱۸)، مهارت‌های مورد نیاز برای تدریس در کلاس حضوری با مهارت‌های مورد نیاز برای تدریس در محیط آنلاین یا ترکیبی متفاوت است. در نتیجه، معلم خوبی بودن در یک محیط حضوری به این معنا نیست که به دلیل مهارت‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز در این محیط‌های مختلف آموزشی و یادگیری، در یک کلاس درس فناوری فراگیر موفق عمل خواهید کرد (باوبلین و پرودنس، ۲۰۲۳).

علاوه بر این، لامینی و باتا (۲۰۱۸)، استدلال کردند که برنامه‌های توسعه حرفه‌ای یک رویداد یک روزه نیست، بلکه یک فرآیند و یک سیستم مستمر است که در طول حرفه معلم آشکار می‌شود. بنابراین، وقتی معلمان اینها را آغاز می‌کنند، باید درک کنند که این یک سفر طولانی است که صبر می‌خواهد و پایدانی ندارد. فیلیپسن و همکاران (۲۰۱۸) تأکید می‌کنند که این برنامه‌ها باید یک روند مداوم باشد که به طور مداوم به معلمان فرصت دیگری در آینده می‌دهد تا به آنها دسترسی داشته باشند تا پیشرفت آنها و سؤالات، بحث‌ها و کارهای اضافی همکاران را مشاهده کنند، حتی اگر آنها آن برنامه را کامل کرده باشند. همچنین اضافه می‌کند که رویکرد سیستماتیک همچنین به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند تا مرحله به مرحله توسعه حرفه‌ای را طی کنند، که به آنها کمک می‌کند تا بیشتر بر یادگیری خود تمرکز کنند و یادگیرنده مادام العمر باشند. در نتیجه، آنها می‌توانند به طور مداوم مهارت‌ها و استراتژی‌های خود را در طول زمان بهبود بخشند. همانطور که توسط (بایر، ۲۰۱۴). پیشنهاد شده است، ویژگی‌های مختلفی از یک برنامه توسعه حرفه‌ای موفق وجود دارد. اولاً، برنامه‌های توسعه حرفه‌ای برای مؤثر بودن باید به گونه‌ای طراحی شوند که نیازهای جاری معلمان و آنچه را که در تمرین روزانه با آنها مواجه می‌شوند، تأمین کند. ثانیاً، برنامه‌های توسعه حرفه‌ای باید بر اساس نیازهای خاص کلاس درس اجرا شوند، زیرا هر مدرسه متفاوت است. معلمان باید با محتوای ارائه شده ارتباط برقرار کنند و آن را با تجربیات فردی خود در کلاس درس پیوند دهند. علاوه بر این، معلمان مدارس با پیشرفت تحصیلی بالاتر یا پایین‌تر نیازهای توسعه حرفه‌ای متفاوتی دارند، زیرا معلمان مدارس دولتی و پنجک پایین نیازهای متفاوتی با مدارس خصوصی و توسعه یافته



دارند. ثالثاً، یکی دیگر از اجزای مهم برنامه توسعه حرفه‌ای موفق، ساختار طراحی شده‌ای است که معلمان را قادر می‌سازد تا فعالانه در فعالیت‌ها شرکت کنند. چهارم، در بیشتر موارد، برنامه‌های توسعه حرفه‌ای در دوره‌های کوتاه ارائه می‌شود. در نتیجه، آنها فاقد عمق لازم برای تأثیرگذاری طولانی مدت بر مهارت‌های تدریس هستند. در نهایت، مربیانی که محتوا را ارائه می‌دهند به خوبی مجهز نیستند. در نتیجه، آنها کارایی کلی برنامه را محدود می‌کنند. مسلماً، این مطالعه نشان می‌دهد که از آنجایی که مدیران مدارس معلمان را استخدام می‌کنند، مسئولیت راهنمایی آنها و کمک به آنها با مهارت‌های آموزشی قرن بیست و یکم برای بهبود یادگیری و تدریس در مدارس را بر عهده دارند. با این حال، به ویژه، در کل فرایند، باید به خاطر داشت که معلم نیز باید مایل به مشارکت در توسعه حرفه‌ای باشد (بازکوز و تاستان ، ۲۰۱۶). بنابراین، اینجاست که تأثیر مدیر مدرسه حیاتی می‌شود زیرا از طریق گفتگوهای خود در جلسات کارکنان و جلسات فردی، مدیران مدرسه می‌توانند دانش خود را در این زمینه به اشتراک بگذارند و معلمان را به حضور تشویق کنند. پل (۲۰۲۰) اشاره داشت که موقعیت سازمانی منحصر به فرد مدیران به آنها فرصت‌های متعددی برای برقراری ارتباط با معلمان در مورد هدف، ساختار و اثرات توسعه حرفه‌ای معلمان می‌دهد. بخش زیر به تعامل بین مدیر مدرسه و معلمان برای توسعه حرفه‌ای آنها می‌پردازد.

۳. تعامل مدیر و معلم برای رشد حرفه‌ای معلمان

به گفته بیلگ و آسالنروگ (۲۰۱۷)، مدیران مدارس با اولویت دادن به پیشرفت یادگیرنده و اثربخشی معلم، مسئول اجرای فعالیت‌های پیشرو و پیشرفته مدرسه هستند. آنها همچنین مسئول پیاده‌سازی و تضمین ساختارهایی هستند که معلمان را به تعیین اهداف توسعه حرفه‌ای برای خود هدایت می‌کند. به طور خلاصه، به این معنی است که مدیران مدارس باید یک محیط آموزشی و یادگیری مثبت و مساعد برای پیشرفت معلمان ایجاد کنند. بنابراین، از جمله مسئولیت‌های مدیر، تشویق و حمایت از توسعه حرفه‌ای معلمان است (بیلگن، ۲۰۱۳). روابط بین فردی بین مدیران و معلمان مدارس می‌تواند تأثیر مثبتی بر رشد حرفه‌ای معلمان بگذارد (زیتو و چنگ ، ۲۰۱۸). علاوه بر این، مدیران مدارس ساختارهای حمایتی و راهنمایی حیاتی برای معلمان هستند. گلبهار (۲۰۲۰) استدلال می‌کند که ارتباط بین مدیر مدرسه و معلمان یک عامل اساسی کمک‌کننده به رابطه کاری مثبت و مؤثر بین ذینفعان و پیشرفت مدارس و ارزش آموزش است. هیوز و همکاران (۲۰۱۷) موافق بود که راهبرد مؤثر مدیر برای افزایش حمایت و حفظ فرهنگ مدرسه مثبت، ارتباط است زیرا تنها راهی است که می‌توان موانع را غلبه کرد و به آن دست یافت. به همین دلیل، پیوند محکمی از اعتماد ایجاد می‌کند و در نتیجه رهبری معلم با همان دیدگاه برای مدرسه ایجاد می‌شود. علاوه بر این، هیوز و همکاران (۲۰۱۷) توجه داشته باشید که یک رابطه مشترک مدیر-معلم حیاتی است و باید شامل تالارهای گفتمان آزاد، بحث‌ها،

جلسات و بررسی‌ها برای ارزیابی نیازهای مدرسه، معلمان و دانش‌آموزان باشد. بازخورد مداوم کلاس درس و حمایت مدیر مدرسه می‌تواند توسعه حرفه‌ای و اهداف آموزشی معلمان را تسریع کند (باوبلین و پرودنس، ۲۰۲۳). مدیران و معلمان مدارس باید دارای چشم‌انداز و مأموریت یکسان باشند، زیرا آنها مسئولیت بزرگی را بر عهده دارند که به یکدیگر وابسته است تا مدارس را به محیط‌هایی امن تبدیل کنند که امکان رشد دانش‌آموزان را برای قرن بیست و یکم فراهم کند. در نتیجه، رابطه مثبت بین مدیران مدارس و معلمان تأثیر مثبتی بر اجرای موفق مدارس دارد زیرا همه آنها می‌توانند کنار هم بنشینند و برای توسعه مدارس برنامه‌ریزی کنند. از این رو این مطالعه با هدف بررسی نقش مدیران در توسعه حرفه‌ای معلمان برای آموزش قرن ۲۱ برای به حداکثر رساندن عملکرد مدرسه انجام شد (گلبهار و سیواچی، ۲۰۱۸).

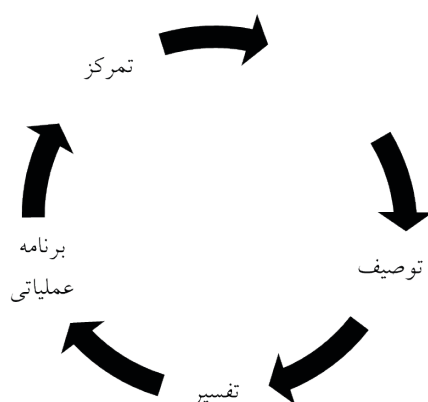
۴. چارچوب نظری

این مطالعه توسط نظریه‌های توسعه حرفه‌ای برای معلمان، مشاوران مدارس، مدیران و کادر دفتری مدارس و گروهی از محققان در زمینه توسعه مدارس به انجام رسیده است. همچنین از مفاهیم توسعه حرفه‌ای معلم استفاده شده و از طریق نظریه‌های مختلف توسعه حرفه‌ای معلمان، نظریه‌ای به نام نظریه‌های توسعه حرفه‌ای برای معلمان (TPDT) ارائه کرد. در این مطالعه ذکر این نکته ضروری است که TPDT از کار نظریه پردازان مختلف نشأت گرفته است که عبارتند از: (فولان، ۱۹۹۵؛ گیلبرت، ۲۰۰۷؛ هتی و کلینتون، ۲۰۰۸؛ هیلی و ولچرت، ۱۹۹۰؛ اینگرسول، ۳، R، رودز، ۲۰۰۴، ۱۹۸۳، ۱۹۸۹؛ مشاوران بیزینس بلیس (FZE). همچنین جنبه‌های TPDT شامل شش (۶) حوزه کلیدی توسعه معلم حرفه‌ای است: یادگیری مستمر، استفاده از ابزار و فناوری به عنوان ابزار یادگیری، راهنمایی، شیوه‌های شخصی، بازتاب فعال، و افکار بازتابی در این تحقیق مد نظر قرار گرفته است. ماهیت TPDT این است که توسعه حرفه‌ای یادگیری مستمر متمرکز بر مجموع یادگیری رسمی و غیررسمی است که توسط معلمان در یک محیط قانع‌کننده تحت شرایط پیچیدگی و تغییرات پویا دنبال و تجربه می‌شود (فولان، ۱۹۹۵). همچنین TPDT شامل یادگیری از طریق تأمل فعال است که شامل ترکیب تئوری و عمل، فکر و عمل از طریق این ارتباط و گفتگو معلمان متفکر ماهرتر می‌شوند (چوون، ۱۹۸۳). علاوه بر این، چوون (۱۹۸۷) بیان کرد که جنبه دیگری از TPDT تفکر بازتابی است، که زنجیره‌ای از فکر است که بیش از یک توالی افکار را شامل می‌شود. اگر معلمان به طور انتقادی روی تمرین ما با تغییر/تلفیق تاکتیک‌های جدید در تمرین ما تأمل کنند، باید بتوانند راه‌های بهتری برای کار را بهبود بخشند و شروع کنند. انعکاس فعال مستلزم همکاری با یکدیگر برای شناسایی نگرانی‌ها و اتخاذ مهارت‌هایی برای رسیدگی به مشکلات از طریق تجربیات، ایجاد تغییر با سازگاری با آن است (باوبلین و پرودنس، ۲۰۲۳). گیلبرت

(۲۰۰۷) در مورد شیوه‌های جدید و متفاوتی از تفکر صحبت می‌کند که اکنون در قرن بیست و یکم مهم هستند. پرستیژ (۲۰۱۰) دریافت که استفاده از ابزار و فناوری به عنوان ابزار یادگیری مانند انجمن‌ها و شبکه‌های آنلاین، وبلاگ‌ها می‌تواند منجر به یادگیری و کسب دانش در یک جامعه شود. همچنین شرکت در مطالعه آنلاین و آموزش از راه دور برای معلمان یک راه عالی برای توسعه مهارت‌ها و دانش آنهاست.

مربوبی‌گری مشروعیت را به عنوان یک استراتژی یادگیری حرفه‌ای در نظر می‌گیرد و در عین حال به نظر می‌رسد که «راه حل» هزینه‌ای در آموزش و توسعه برای معلمان ارائه می‌دهد که در دنیای امروز اجتناب‌ناپذیر است (هیلی و ولچرت، استناد ۱۹۹۰؛ یومانس و سامسون، استناد ۱۹۹۴). بنابراین، TPDT در این مطالعه حائز اهمیت است زیرا بر مؤلفه‌های متعدد توسعه حرفه‌ای تمرکز می‌کند که مدیران مدارس ممکن است از آنها برای هدایت معلمان به سمت برنامه‌های توسعه معلم حرفه‌ای که آموزش قرن بیست و یکم را برای افزایش آموزش و یادگیری در مدارس ادغام می‌کنند، استفاده کنند.

در نهایت، مدیران مدارس باید به طور مستمر روش‌های جدیدی را برای ارتقای توسعه حرفه‌ای معلمان در نظر بگیرند تا معلمان را راهنمایی و کمک کنند تا با محیط دائمی در حال تغییر عصر دیجیتال قرن بیست و یکم سازگار شوند. این تحقیق مدعی است که وظیفه مدیران این است که به طور مداوم از طریق یک چرخه بازتابی فکر کنند و در مورد روش‌های جدید برای تقویت یادگیری و آموزش از طریق آموزش قرن بیست و یکم برای بهبود آموزش و یادگیری کلاس درس فکر کنند. تصویر ۱ از مدل چرخه بازتابی زیر از کار وینک (۲۰۰۰) اصلاح شد و در این مطالعه برای کمک به مدیران مدارس با یک مدل بازتابی برای راهنمایی معلمان به سمت چرخه توسعه معلم آموزش و پرورش قرن بیست و یکم استفاده شده است.



شکل ۱: نمودار چرخه بازتابی (منبع: باویلین و پرودس، ۲۰۲۳ به نقل از وینک، ۲۰۰۰)

به طور خلاصه، TPDT موثر به صورت فشرده، ایجاد فرصت‌های یادگیری، شناسایی نیازهای

یادگیری خود و دیگران، ارزیابی مهارت‌های خود، مشاهده و بررسی همتا، دسترسی به مشاوره، درگیر شدن در تأمل، گفت‌وگوی حرفه‌ای و بازخورد، روابط کاری قوی بین معلمان و تقویت تعریف می‌شوند.

۵. روش پژوهش

این مطالعه با هدف بررسی نقش مدیران مدارس در کمک به معلمان با آخرین پیشرفت‌های تکنولوژیکی و همچنین چگونگی مشارکت مدیران مدارس در فرآیند توسعه حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم انجام شده است. برای دستیابی به این هدف، از فرآیند تولید تحلیل داده‌های کیفی استفاده شده است. مطالعه در پارادایم تفسیری قرار دارد. لذا پژوهش تفسیری اساساً با معنا سروکار دارد و به دنبال درک توصیفات اعضای اجتماعی و درک موقعیت‌ها است (دنسکومب، ۲۰۱۰؛ هاماربرگ، کرکمن و دی لیس، ۲۰۱۶). در این پارادایم از روش کیفی که مصاحبه نیمه ساختاریافته است استفاده شد.

طراحی تحقیق شکل کلی روش‌هایی را ارائه می‌دهد که محقق برای جمع‌آوری داده‌ها و ساختار تجزیه و تحلیل داده‌ها و نوشتن گزارشی در مورد پدیده مورد تحقیق دنبال خواهد کرد (شانتی و شاشی، استناد ۲۰۱۷). این مطالعه تعدادی از ملاحظات اخلاقی را در نظر گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها، مجوز اخلاقی اعطا شد. محرمانه بودن، ناشناس بودن و حریم خصوصی شرکت‌کنندگان همگی محافظت می‌شد. هر دو مدرسه مجوز دادند. در این تحقیق از معیارهای زیر برای تعیین کیفیت داده‌ها استفاده شد: صحت، قابل اعتماد بودن و باورپذیری. روایی مربوط به صحت سؤالات مطرح شده هنگام جمع‌آوری داده‌ها و توضیحات ارائه شده است (مرتنس ۱، ۲۰۱۵). این مقاله از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته با شرکت‌کنندگان مختلف معلم برای به حداکثر رساندن اعتبار و پایایی یافته‌های تحقیق از شرکت‌کنندگان مختلف استفاده کرد.

۶. ابزار تحقیق

استفاده از روش‌شناسی کیفی ابزارهایی را در اختیار محقق قرار می‌دهد که امکان درک عمیق‌تری از پدیده مورد مطالعه از طریق داده‌های کلامی جمع‌آوری شده را فراهم می‌کند (کرسول و همکاران، ۲۰۱۵). ابزار پژوهشی انتخاب شده برای این پژوهش، مصاحبه نیمه ساختاریافته است. داده‌های دریافتی از رئیس بخش (HoDs) ۲ برای مثلث بندی داده‌های دریافتی از مدیران مدارس استفاده شد.

۶/۱. طرح نمونه برداری و توضیحات آن

به گفته شارما (۲۰۱۷)، نمونه‌گیری رویه‌ای است که توسط یک محقق برای انتخاب سیستماتیک تعداد

1. Mertens
2. Head of Departments (HoDs)



نسبتاً کمی از آیت‌ها یا افراد نماینده از یک جمعیت از پیش تعریف‌شده برای استفاده به عنوان سوژه (منابع داده) برای مشاهده یا مطالعه استفاده می‌شود. این مطالعه به بررسی نقش مدیران مدارس در توسعه حرفه‌ای معلمان برای آموزش قرن ۲۱ می‌پردازد. در نتیجه قضاوت برای به دست آوردن آن داده‌ها برای پاسخ به سؤالات، مدیران مدارس و مدیران مدارس مناسب‌ترین جمعیت هستند. این مطالعه از نمونه‌گیری در دسترس برای انتخاب مدارس شرکت‌کننده استفاده کرد. نمونه‌گیری آسان نوعی از نمونه‌گیری غیراحتمالی است که در آن اعضای جامعه هدف که معیارهای عملی خاصی مانند دسترسی آسان، نزدیکی جغرافیایی، در دسترس بودن در یک زمان معین، یا تمایل به شرکت را دارند، در مطالعه گنجانده می‌شوند (اتیکان و همکاران، ۲۰۱۶). بنابراین، شرکت‌کنندگان انتخاب شده از دو مدرسه در منطقه ۱۲ تهران انتخاب و برای دسترسی آسان بودند. به گفته کرسول و همکاران (۲۰۱۹)، تجزیه و تحلیل داده‌ها شامل درک داده‌های جمع‌آوری شده از طریق متون، ضبط‌ها و تصاویر است. این روش شامل نگاه عمیق‌تر به داده‌ها برای ایجاد معنا و پاسخ به پدیده مورد مطالعه است.

در این مطالعه، داده‌های به‌دست‌آمده از شرکت‌کنندگان، رونویسی و در مضامین بر اساس معنا از طریق رمزگذاری طبقه‌بندی شد. از این رو، داده‌ها بر اساس مضامین برآمده از پاسخ‌ها و نحوه درک محقق از پاسخ‌ها تجزیه و تحلیل شدند. محقق از استدلال استقرایی، تفکر و نظریه‌پردازی که با تکنیک‌های سازمان یافته، مکانیکی و فنی متفاوت است، برای نتیجه‌گیری از شواهد واقعی در مورد زندگی اجتماعی استفاده کرد. (مالولکه، ۲۰۱۹).

۲/۶. ارائه داده‌ها، تجزیه و تحلیل و بحث

در این بخش، داده‌های جمع‌آوری‌شده از دو مدرسه شرکت‌کننده را با هدف بررسی نقش مدیران مدارس در توسعه حرفه‌ای معلمان برای آموزش قرن ۲۱ ارائه و مورد بحث قرار دادیم. داده‌ها از یک مدرسه دولتی و یک مدرسه خصوصی جمع‌آوری شده است، که همچنین به ما کمک می‌کند تا درک کنیم که مدیران مدارس از این مدارس مختلف چگونه نقش خود را در توسعه معلمان ایفا می‌کنند. دو موضوع برای بحث در مورد داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نام مستعار برای مدیران مدارس و مدیران مدارس استفاده شد. بنابراین به سؤال اصلی تحقیق (نقش مدیر مدرسه در رشد حرفه‌ای معلمان آموزش قرن بیست و یکم چیست؟) با استفاده از سؤالات زیر پاسخ داده می‌شود:

نقش مدیر مدرسه در حمایت از رشد معلمان برای آموزش قرن بیست و یکم چیست؟
کدام برنامه‌های توسعه حرفه‌ای معلمان در دسترس معلمان قرار گرفته است؟

۷. یافته‌های تحقیق

۱/۷. موضوع: نقش مدیران مدارس در رشد معلمان

به گفته فاتح (۲۰۲۰)، مدیران مدارس بر الزامات کاری معلمان و سایر کارکنان نظارت دارند. علاوه بر این، برای تکمیل پیش‌نویس‌های مالی و وظایف اداری، مدیران به عنوان رابط بین معلمان، سیاست‌های آموزشی و سایر اعضای مدرسه ایفای نقش می‌کنند. در نتیجه، نگرش و تعهد مدیر نسبت به توسعه حرفه‌ای می‌تواند نگرش معلمان را نسبت به توسعه حرفه‌ای تقویت کرده و شانس حضور آنها را افزایش دهد. علاوه بر این، مدیر مدرسه یک رهبر و کارفرمای معلمان است که وظیفه همه را پیش‌بینی می‌کند و جستجوی معلم مربی بر رشد معلمان در مدرسه او تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، از رئیس گروه هر چهار مدرسه سؤال مشابهی پرسیده شد تا اطلاعات مدیران مدارس را مثلی کند، "با توجه به تجربه و اطلاعات شما از همکاری با معلمان و مدیر مدرسه، نقش مدیر مدرسه در حرفه‌ای چیست؟ توسعه معلمان در مدرسه شما مربوط به چه مواردی است؟"

۲/۷. پاسخ اولین مدیر:

اول اینکه، من معتقدم که به عنوان مدیر مدرسه، نقش من این است که تعیین کنم که کدام دوره‌های آموزشی را با کارکنان خود انجام خواهیم داد. چه کارهایی می‌توانم در داخل خانه انجام دهم؟ برای کمک به آموزش معلمان به چه چیزهایی نیاز دارم که از تسهیلات خارجی خارج شوند؟ بعد از اینکه تصمیم گرفتم، قبل از اینکه حتی به آنجا برسم، باید مدرسه‌ام را ارزیابی کنم تا ببینم چه می‌خواهم و باید با معلمان پیشرفت کنم. قبل از درخواست کمک از خارج، کارهایی را که می‌توانم در داخل انجام دهم، اولویت بندی کنید. همه اینها از طریق جلسات معلمان با هیئت مدیره آنها برای موضوعات خاص انجام می‌شود و سپس آنها به من گزارش می‌دهند. پس از دانستن اینکه کدام شکاف‌ها را باید با آموزش پر کنم، بزرگترین نقش من در دسترس قرار دادن بودجه، تامین پول، و در دسترس قرار دادن پول در اختیار معلمان برای پرداخت هزینه توسعه آنها است.

همچنین در ادامه افزود، یکی از انجمن‌هایی که من مطمئناً می‌دانم که توسعه معلمان را ارائه می‌دهد و کارگاه‌ها و فعالیت‌های مربوط به مهارت‌های معلمان قرن بیست و یکم را پوشش می‌دهد. البته اینها به نیازهای معلم بستگی دارد. اگر معلم برای استفاده از یک برنامه خاص به کمک نیاز داشته باشد یا بخواهد در مورد اینکه کدام موضوعات موضوعی را با یادگیری ترکیبی پوشش دهد و فناوری را در آن بگنجانند، و چگونه یک فصل یا موضوع خاص را می‌توان با استفاده از کدام رسانه آموزشی به بهترین وجه تدریس کرد، کمک بخواهد، پس معلم خواهد بود. با مشورت با تسهیل‌کننده مربوطه، برخی از این برنامه‌ها همان کاری است که ما به عنوان یک مدرسه انجام می‌دهیم، معلمان را به مدارس مختلف در داخل و خارج به بهترین مدارس می‌فرستیم تا روندهای مختلف فناوری را بیاموزید، برگردید و گزارش دهید. سپس به عنوان یک



مدرسه تصمیم می‌گیریم که چه کاری می‌توانیم این اطلاعات را انجام دهیم.

۳/۷. پاسخ مدیر دوم:

«من به عنوان مدیر مدرسه وظیفه‌ای دارم، در مورد پیشرفت معلمان باید انجام دهم زیرا به عنوان مدیر مدرسه در نقش‌ها و وظایف و عملکرد معلمان مسئول حسابداری هستم. من باید اطمینان حاصل کنم که معلمان برنامه درسی را اجرا می‌کنند. ما به عصری گرایش داریم که معلمان را ملزم می‌کند که یادگیرنده مادام‌العمر باشند و این نیز مسئولیت مدیر است که اطمینان حاصل کند که پیشرفت حرفه‌ای دائمی در کنار معلمان وجود دارد. اکنون به عنوان مدیر مدرسه، به عنوان مدیر مدرسه، باید برنامه‌ای برای رشد حرفه‌ای داشته باشم که به مسائلی که معلمان مدرسه من دارند و اینکه چگونه خودم می‌توانیم وارد شویم و توسعه حرفه‌ای را ارائه دهیم، و اگر منابع داخلی را نداریم، رسیدگی کند. سپس این مسئولیت من است که منابع خارجی را تهیه کنم و معلمان را به برنامه‌های مختلف معرفی کنم، من باید بیرون بروم و آن اطلاعات را جستجو کنم و برگردم و آن را به معلمان ارائه دهم، همچنین باید اطمینان حاصل کنم که معلمان با توانمندسازی آنها در این برنامه‌ها حضور دارند. و انگیزه دادن به آنها، اگر همیشه به عنوان مدرسه می‌بینم که در داخل به عنوان یک تیم، ما نمی‌توانیم یا نداریم منابع و مهارت‌های لازم برای کمک به آن معلم خاص و شاید اداره منطقه نیز با کمبود نیروی متخصص از متخصصان مواجه باشد. می‌تواند برای ما ارسال کند، پس مسئولیت من است که به والدین اطلاع دهم که در آنجا مدرسه به مقدار معینی بودجه برای برون‌سپاری و جستجوی ارگان‌های خارجی برای ورود و توسعه معلمان، آموزش مهارت‌های فناوری آنها نیاز خواهد داشت. عدم. بنابراین، من بودجه را در دسترس قرار خواهیم داد، که در مجموع مسئولیت من برای توسعه معلمان را خلاصه می‌کند.»

شرکت‌کنندگان اصلی آگاهی زیادی در مورد نقش خود در حمایت از معلمان به طور کلی نشان دادند، اما حمایت از توسعه حرفه‌ای معلمان برای آموزش قرن بیست و یکم وجود نداشت. مدیر مدرسه فوق استدلال کرد که او با در دسترس قرار دادن بودجه در اختیار معلمان از معلمان در توسعه حمایت می‌کند. به گفته برخی از محققان، قبل از اینکه نقشی را در رشد حرفه‌ای معلمان بر عهده بگیرید، قبل از تعیین اینکه چه کاری باید برای معلمان در مدرسه انجام شود، شناخت نیازها و خلأهای معلمان و فراگیران حیاتی است. از این بیانیه، اولین نقش مدیر مستلزم دانستن نیازهای معلمان و نحوه هماهنگی آنها با نیازهای فراگیران است. از این رو، او باید مدرسه را ارزیابی کند و سپس در مورد کارگاه توسعه حرفه‌ای که معلمان بعداً نیاز خواهند داشت، تصمیم‌گیری کند. پل (۲۰۲۰) استدلال می‌کند که مدیران با حصول اطمینان از اینکه منابع توسعه حرفه‌ای که فراهم می‌کنند با نیازهای معلمان و یادگیرندگان مطابقت دارد، از معلمان خود حمایت می‌کنند.

ما بدنه حرفه‌ای را داریم که معلمان را ملزم می‌کند تا به طور مداوم امتیازاتی را برای پیشرفت خود توسعه داده و جمع‌آوری کنند. این نکات برای مدیر مهم است تا بداند معلمان چگونه کار می‌کنند. علاوه بر این،

ما با اعزام متخصصان موضوعی برای آموزش معلمان خود به عنوان یک مدیر، از ناحیه کمک می‌گیریم. من همچنین یک برنامه به نام برنامه رشد توسعه حرفه‌ای دارم که هر سه ماه یکبار برای معلمان ریاضیات اتفاق می‌افتد.

۴/۷. پاسخ مدیر سوم:

بدیهی است که کاری که مدیر ما انجام می‌دهد این است که مدیران ادارات را نیز توانمند کند و وقتی به ساختار مدرسه ما نگاه می‌کنید، ما مدیران دپارتمان‌هایی داریم که مسئول پایه‌های مختلف معلمان هستند و آنها به تدریج در کلاس‌های مختلف حرکت می‌کنند. نکته اصلی در اینجا واضح است که برقراری ارتباط و تشویق معلمان برای یادگیری مادام‌العمر و توسعه خود، بر خلاف بسیاری دیگر، خوشبختانه، مدرسه ما بودجه جداگانه‌ای برای پرداخت تسهیلات خارجی مختلف برای ورود و توسعه معلمان دارد. اگر چیزی از معلمان دریافت کنیم که مایل به شرکت در آن هستند، مدیر مدرسه ما باید به معلمان اجازه دهد، بنابراین اگر دوره‌های موضوعی ارائه می‌شود و معلمان تمایل به شرکت در این دوره‌ها را دارند، ما باید برای آنها کمک هزینه‌ای در نظر بگیرد، مدیر مدرسه باید با والدین و مسئولین ارتباط برقرار کند. ما برای معلمان پرداخت می‌کنیم تا بروند و در آن کارگاه‌ها شرکت کنند. مدیر مدرسه باید بودجه را آزاد کند و به بخش‌های مربوطه که معلمان ما را آموزش می‌دهند، بپردازد.»

در ادامه افزود، کارگاه‌های توسعه حرفه‌ای را برای معلمان ارائه می‌دهد، اما، از زمانی که کووید ۱۹ آمد، تیم‌ها به یک بازیگر اصلی تبدیل شده‌اند، معلمان می‌توانند به صورت آنلاین در وبینارها شرکت کنند، و به عنوان مثال، مشاوران موضوع دپارتمان نیز وظیفه دارند معلمان را به طور مداوم توسعه دهند. گاهی اوقات ما شریک هستیم. با شرکت‌های خصوصی، معلمان را برای کنفرانس‌های دو روزه بفرستید، گاهی اوقات دانشگاه‌ها هم این کنفرانس‌ها را ارائه می‌دهند و ما می‌توانیم معلمان خود را ثبت نام کنیم، به آنها بودجه بدهیم تا بروند و شرکت کنند.»

۵/۷. پاسخ مدیر چهارم:

به عنوان مدیر مدرسه، نقش او تشویق و ایجاد انگیزه در معلم است، باعث می‌شود آنها نور را برای پیشرفت حرفه‌ای ببینند، گاهی معلمی را پیدا می‌کنید که می‌گوید به جای اینکه برای پیشرفت حرفه‌ای به بیرون بروند، ترجیح می‌دهند که با متخصص موضوع به مدرسه می‌آیند. بنابراین، موضوع خاص و متخصص موضوع در توسعه کمک خواهند کرد. در نتیجه، مدیر مدرسه باید با منطقه تماس گرفته و درخواست کمک کند. شرایطی داشتیم که به دلیل کمبود بودجه نتوانستیم همه معلمان را برای آموزش بفرستیم. با این حال، مدیر و تصمیم گرفتند حداقل دو معلم را برای آموزش در این کنفرانس در مورد آخرین روندهای فناوری بفرستند. به مدرسه برگردد و ما می‌توانیم یک کارگاه داخلی داشته باشیم که در آن آن دو معلم بقیه را آموزش دهند.



مدیر اصلی باید بودجه را در دسترس قرار می‌داد.»

در ادامه افزود ما برنامه‌های کارگاهی خاصی داریم زیرا آموزش معلمان را ارائه می‌دهد و دیگری آموزش محتوا نام دارد. بنابراین، وقتی به سند نگاه می‌کنید، آموزش محتوا نوشته شده است، که بستگی به این دارد که معلم به طور خاص به توسعه با چه چیزی نیاز دارد.

۸. بحث

به گفته مدیران مدارس نقش آنها در رشد معلمان منفعل است و فعال نیست. از این گذشته، آنها از طریق گفتگو و امور مالی حمایت می‌کنند زیرا آنها به تنهایی نقشی در توسعه معلمان ندارند. با این حال، آنها در برنامه‌ریزی برای برنامه‌های توسعه معلم شرکت می‌کنند، نقش اصلی مدیر مدرسه که توسط همه شرکت‌کنندگان ذکر شده است، نقش حمایت مالی است. مدیر مدرسه مسئول تصمیم‌گیری مالی برای برنامه‌های توسعه معلم است. یکی از مدیران گفت: "من به عنوان مدیر مدرسه وظیفه‌ای دارم، باید در مورد پیشرفت معلمان انجام دهم زیرا به عنوان مدیر مدرسه در نقش‌ها و وظایف و عملکرد معلمان مسئولین هستیم." بزرگترین نقش در دسترس قرار دادن بودجه، تامین پول، و در دسترس قرار دادن پول در اختیار معلمان برای پرداخت هزینه‌های توسعه آنها است.

این تصمیم شامل گفتگو با هیئت مدیره مدرسه و اطلاع والدین در مورد نیاز به هزینه برای پرداخت این برنامه‌ها است. اگر مدرسه بودجه کافی نداشته باشد، مدیر مسئول برون سپاری این وجوه از طریق کمک‌های مالی، روز فروش در مدرسه، روز بازار و روز عادی است. اگرچه در دسترس بودن بودجه به عهده مدیر مدرسه است، اما این بودجه فقط هزینه برنامه را پرداخت نمی‌کند. این موضوع زمانی فاش شد که مدیر مدرسه ابراز تاسف کرد: «پس این مسئولیت من است که به والدین اطلاع دهم که مدرسه به مقدار مشخصی بودجه برای برون سپاری و جستجوی ارگان‌های خارجی برای ورود و توسعه معلمان و آموزش آنها با مدرسه نیاز دارد. مهارت‌های فناوری که آنها فاقد آن هستند. بنابراین، من بودجه را در دسترس قرار خواهیم داد، که در مجموع مسئولیت من برای توسعه معلمان را خلاصه می‌کند.» با این وجود، آنها به الزامات فردی اضافی برای معلمان برای شرکت در کنفرانس‌ها پرداختند.

به گفته پل (۲۰۲۰)، در میان انواع مختلف حمایت‌های مالی برای معلمان، کمک هزینه برای مشاوران و بودجه برای کنفرانس‌ها، سفر، معلمان جایگزین، مواد، شهریه تحصیلات تکمیلی، و بودجه برنامه است.

ثانیاً، مدیر مدرسه وظیفه ارزیابی مدرسه برای شناسایی اختلافات بین معلمان و فراگیران را بر عهده داشت. این اکتشافات به مدیر مدرسه در تعیین منابع لازم برای ابتکارات توسعه حرفه‌ای کمک کرد تا معلمان را با

پشتیبانی، اطلاعات و آموزش مناسب ارائه دهد. پل (۲۰۲۰) تأیید می‌کند که اطمینان از همسویی فرصت‌ها و منابع برای توسعه حرفه‌ای با نیازهای معلمان و فراگیران یکی از راه‌هایی است که مدیران می‌توانند از معلمان خود حمایت کنند.

به گفته ون دریل و همکاران (۲۰۱۲)، برنامه‌های توسعه حرفه‌ای معلم شامل فعالیت‌های مختلفی است که معلمان در آن شرکت می‌کنند، به‌عنوان مثال، جلسات، کارگاه‌ها و کنفرانس‌ها، مشاهدات کلاسی، مشارکت، کمپ‌های آموزشی و پروژه‌های تحقیقاتی، به ذکر چند مورد. بنابراین، به گفته شرکت‌کنندگان، غالب‌ترین، منسجم‌ترین و متکی‌ترین نهاد برای برنامه‌های توسعه حرفه‌ای معلمان است. یکی دیگر از شرکت‌کنندگان از یک مدرسه خصوصی ادامه داد که تنها با تمرکز بر نیازهای معلمان، نیازهای معلمان را پوشش می‌دهد. یکی از مدیران اظهار داشت: "ما برنامه‌های کارگاهی خاصی با توسعه داریم زیرا آموزش معلمان را ارائه می‌دهد و دیگری آموزش محتوا نام دارد". علاوه، مدیر ارشد مدرسه خصوصی اضافه کرد که او به برنامه‌های توسعه حرفه‌ای ارائه شده توسط، به ویژه برای مهارت‌های ترکیبی قرن بیست و یکم و آموزش معلمان در مورد آخرین روندهای فناوری در کلاس، اطمینان دارد. همچنین به عنوان یکی از نهادهای پیشرو برای توسعه معلمان ذکر کردند، مدیر در مورد داشتن برنامه توسعه حرفه‌ای داخلی فصلی با مدرسه خود افزود. علاوه بر این، مدیر همچنین خاطرنشان کرد که در حال حاضر بدنی برای معلمان ریاضی وجود دارد تا مهارت‌های آموزشی قرن بیست و یکم را در آموزش ریاضیات در کلاس از طریق فناوری توسعه حرفه‌ای کسب کنند. این را مدیر مدرسه تأیید کرد و اظهار داشت: «علاوه بر این، با اعزام متخصصان موضوعی برای آموزش داخلی معلمان ما به عنوان مدیر، از ناحیه کمک می‌گیریم. من همچنین یک برنامه به نام برنامه رشد حرفه‌ای دارم که هر سه ماه یکبار برای معلمان ریاضیات اتفاق می‌افتد.

همچنین محقق اشاره کرد که دفتر منطقه کارشناسانی را برای ارائه آموزش به معلمان به مدارس می‌فرستد، و یکی از برنامه‌هایی که معلمان در آن شرکت می‌کنند، آموزش محتوا نام دارد که توسط دفتر منطقه به درخواست توسعه حرفه‌ای معلمان ارائه می‌شود. همانطور که توسط شرکت‌کنندگان ذکر شد، وزارت آموزش با استفاده از متخصصان موضوع و تسهیل‌کننده‌های یادگیری به مدرسه در برنامه‌های توسعه حرفه‌ای کمک می‌کند، و همچنین بودجه مدارس را برای ارائه توسعه حرفه‌ای برای معلمان تأمین می‌کند. با این حال، خلاصه کلی از نقش‌های مدیر مدرسه این بود که آنها به جای فعال بودن، منفعل بودند، زیرا مجهز نبودند که خودشان مستقیماً پیشرفت حرفه‌ای را ارائه دهند. طبق اعلام نظر مدیران منطقه، مدیران مدارس، موسسات آموزش عالی، انجمن‌های معلمان حرفه‌ای موضوع محور، و اتحادیه‌های معلمان مسئول توسعه حرفه‌ای معلمان هستند. در مدارس وظیفه اصلی در نهایت بر عهده معلمان است. با این حال، بر اساس این مطالعه، مدیران مدارس همچنین باید معلمان را در مورد برنامه‌های توسعه حرفه‌ای



مناسب معلمان راهنمایی و راهنمایی کنند تا معلمان آموزش قرن ۲۱ را ارائه دهند و یادگیری و تدریس در مدارس را بهبود بخشند. طبق یافته‌ها، تفاوت معنی‌داری در نقش‌های مختلف در بین مدارس وجود نداشت، هرچند اگر بودجه بیشتری برای جستجوی نهادهای خارجی برای توسعه معلمان داشتند، مدرسه می‌توانست استطاعت مالی را داشته باشد که معلمان برای آموزش و تحقیق بفرستد، در حالی که از بهترین مدارس اطلاعاتی درباره آخرین روندهای فناوری در کلاس نداشتند. در نتیجه، تعدادی از مدیران اجازه دادن، تامین منابع مالی و تشویق و توانمندسازی معلمان در جلسات کارکنان، کاری برای انجام دادن نداشت.

مدارسی که بودجه کافی برای برون سپاری دائمی تسهیل‌گران خارجی را نداشت. این به این دلیل بود که این مدرسه دولتی بود و برای اداره مدرسه متکی به بودجه‌ای بود که دولت ارائه می‌کرد. در نتیجه، مدیر مدرسه هر زمان که برنامه‌های توسعه معلم مورد نیاز بود، ارتباط منظمی با دفتر منطقه برقرار می‌کرد. مدیر مدرسه همچنین نقش‌های اضافی به عنوان یک دفتردار در حصول اطمینان از ثبت نام معلمان در برای سفر توسعه حرفه‌ای خود داشت و مسئول ارزیابی داخلی و مستمر معلمان و ارائه آموزش به آنها در مورد نیازهای کلاسی آنها بود.

مدیران مدارس و مدیران مدارس بر اهمیت ارتباط مؤثر، تعامل و اعتماد بین مدیران و معلمان تأکید کرده‌اند. یکی از مدیران استدلال کرد، "بنابراین، واضح است که مهمترین چیز در اینجا برقراری ارتباط و تشویق معلمان است تا یادگیرنده مادام العمر باشند و خودشان را توسعه دهند، بر خلاف بسیاری دیگر، خوشبختانه، مدرسه ما بودجه جداگانه‌ای را برای پرداخت تسهیلات خارجی مختلف برای ورود و ورود به مدرسه اختصاص داده است. معلمان را توسعه دهید». در نتیجه، آنها می‌توانند دانش و اطلاعات خود را در مورد اهمیت برنامه توسعه حرفه‌ای معلمان به نفع آموزش فراگیران به اشتراک بگذارند. مدیران شرایطی را ایجاد می‌کنند که کارکنان را قادر می‌سازد تا رشد کنند تا مدرسه بتواند به طور مؤثرتر به اهداف خود دست یابد. علاوه بر این، نظریه TPDT یافته‌های مطالعه را تأیید می‌کند زیرا TPDT شامل یادگیری از طریق تأمل فعال است که شامل ترکیب تئوری و عمل، فکر و عمل از طریق ارتباط و گفتگو معلمان متفکر ماهرتر می‌شوند (باوبلین و پرودنس، ۲۰۲۳).

علاوه بر این، شوون (۱۹۸۷) بیان کرد که جنبه دیگری از TPDT تفکر بازتابی است، که زنجیره‌ای از فکر است که بیش از یک توالی افکار را شامل می‌شود. انعکاس فعال مستلزم همکاری با یکدیگر برای شناسایی نگرانی‌ها و اتخاذ مهارت‌هایی برای رسیدگی به مشکلات از طریق تجربیات، ایجاد تغییر یا سازگاری با آن است. مهمترین TPDT به خوبی با یافته‌های گیلبرت (۲۰۰۷) مرتبط است که در مورد شیوه‌های جدید و متفاوت تفکر صحبت می‌کند که اکنون در قرن بیست و یکم مهم هستند. پرستیز (۲۰۱۰) دریافت که استفاده از ابزار و فناوری به عنوان ابزار یادگیری مانند انجمن‌ها و شبکه‌های آنلاین، وبلاگ‌ها می‌تواند

منجر به یادگیری و کسب دانش در یک جامعه شود. همچنین شرکت در مطالعه آنلاین و آموزش از راه دور برای معلمان یک راه عالی برای توسعه مهارت‌ها و دانش آنهاست.

نقش مدیر مدرسه با توجه به وزارت آموزش و پرورش، مدیران مسئول ایجاد انگیزه در معلمان برای مشارکت در برنامه‌های توسعه حرفه‌ای و ایجاد محیطی هستند که باعث ارتقای یادگیری در مدرسه می‌شود. ثانیاً، مدیران مدارس باید معلمان را با اطلاع‌رسانی در مورد برنامه‌های توسعه حرفه‌ای راهنمایی کنند و با تخصیص منابع، تدارکات و جدول زمانی از معلمان حمایت کنند.

۹. نتیجه‌گیری

این مطالعه به مسئولیت‌های مدیران مدارس در ترویج توسعه معلمان برای قرن بیست و یکم، به ویژه در یکپارچه‌سازی فناوری برای ارتقای آموزش و یادگیری در مؤسسات آموزشی پرداخت. هدف این تحقیق ارائه بینش‌های ارزشمند برای سیاست‌گذاران با برجسته کردن شکاف‌های موجود در برنامه‌های توسعه حرفه‌ای معلمان است. همچنین به طور غیرمستقیم به اهمیت تجهیز مدیران مدارس به مهارت‌های رهبری لازم برای ایفای مؤثر نقش خود در پیشبرد آموزش قرن بیست و یکم می‌پردازد. برخورداری مدیران مدارس از دانش و توانایی‌های مرتبط با توسعه حرفه‌ای معلمان برای برتری در این ظرفیت ضروری است. تحقیقات بیشتر در مورد رشد حرفه‌ای مدیران در قرن بیست و یکم برای پاسخگویی سریع به نیازهای توسعه حرفه‌ای معلمان توصیه می‌شود.

در نهایت، معلمان مدیران را پایه‌های اطلاعات و تخصص حرفه‌ای می‌دانستند. معلمان باید بدانند که مدیر برای ارائه پشتیبانی حرفه‌ای، روانی و عاطفی در حین گسترش توانایی‌های آموزشی خود در دسترس خواهد بود. از این رو، همسو با اظهارات روسای ادارات (HoDs) و مدیران، وظیفه مدیر مدرسه مستلزم الهام بخشیدن، توانمندسازی و ایجاد انگیزه در معلمان برای شرکت در این کارگاه‌های حرفه‌ای است. هیئت مدیره افزود: "به عنوان مدیر مدرسه، نقش او تشویق و ترغیب معلمان است و باعث می‌شود که آنها نور را برای پیشرفت حرفه‌ای ببینند." به عنوان مثال، در گذشته، زمانی که مدیر مدرسه انرژی مثبتی از خود نشان می‌داد و اطلاعاتی را ارائه می‌کرد که باعث می‌شد معلمان درک کنند و نیاز به رشد حرفه‌ای آنها را ببینند، بدون هیچ تردیدی در مدرسه شرکت می‌کردند. این به این دلیل بود که رهبر و کارفرمای آنها نیز به این برنامه‌ها به دلیل پیشرفت حرفه‌ای آنها اهمیت می‌دادند و از آنها حمایت می‌کردند. بیانیه HoD فوق مطابق با TPDT بود، که مدعی بود که راهنمایی مشروعیت را به عنوان یک استراتژی یادگیری حرفه‌ای حفظ می‌کند و در عین حال، به نظر می‌رسد راه حلی مقرون به صرفه در آموزش و توسعه برای معلمان ارائه دهد که در دنیای امروز اجتناب ناپذیر است.



۱۰. تشکر و قدردانی

این تحقیق برگرفته تحقیقات میدانی با تعدادی از مدیران مدارس دولتی و غیرانتفاعی ناحیه ۱۲ تهران و با موضوع نقش مدیران مدرسه در پیشرفت حرفه‌ای معلمان در قرن بیست و یکم بوده است. که از کلیه مشارکت‌کنندگان این تحقیق کمال تقدیر و تشکر به عمل می‌آید و با توجه به درخواست مشارکت‌کنندگان، از بیان نام این عزیزان خودداری شده است.

۱۱. تعارض منافع

نویسنده این تحقیق اذعان دارد که در این مقاله هیچگونه تضاد منفعی وجود ندارد.

۱۲. منابع

- Bawinile J. Mthanti & Prudence Msiza (2023) The roles of the school principals in the professional development of teachers for 21st century Education, Cogent Education, 10:2, 2267934, DOI: 10.1080/2331186X.2023.2267934
- Bayar, A. (2014). The components of effective professional development activities in terms of teachers' perspective. Department of Educational Science, College of Education, Amasya University.
- Bilge, B., & Aslanargun, E. (2017). A scale development study about school principals' Contribution to professional development of teachers. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (44), 139-144. <https://dergipark.org.tr/en/pub/deubefd/issue/35768/401189>
- Bilgen, F. E. (2013). Negotiating professional identities in higher education during redundancy and uncertainty: Narratives of TEFL teachers in Northern Cyprus / by Fatos Eren Bilgen. <http://webcat.warwick.ac.uk/record=b2730755~S1>
- Bozku, K., & Ta tan, M. (2016). Teacher opinions about qualities of effective teaching. *Pegem Journal of Education & Instruction / Pegem Eğitim ve Öğretim*, 6(4), 469-490. <https://doi.org/10.14527/pegegog.2016.023>
- Business Bliss Consultants FZE. (2018, November). Theories of Professional Development for Teachers. Retrieved from <https://ukdiss.com/examples/professional-developmentteachers.php?vref=1>
- Cox, J. (2019). Characteristics of a 21st. Century Teacher.
- Creswell, J. W. (2015). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative approaches to research (5th ed.). Merrill/Pearson Education.
- Creswell, L., Ebersohn, I. E., Ferreira, R., Ivankova, N. V., Jansen, J. D., Nieuwenhuis, J., Pietersen, J., & Plano Clark, V. L. (2019). First steps in research. Van Schaik Publishers.
- Dlamini, R., & Mbatha, K. (2018). The discourse on ICT teacher professional development needs: The case of a South African teachers' union. *International Journal of Education and Development using ICT*, 14(2). <https://www.learntechlib.org/p/184684/>
- Etikan, I., Abubakar, S., & Alkassim, R. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive

- sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fatih, M. (2020). School principal support in teacher professional development. *International Journal of Educational Leadership and Management*, 9(1), 54-75. <https://doi.org/10.17583/ijelm.2020.5158>
 - Fisher, D. M., & Waller, L. R. (2013). The 21st-century principal studies technology leadership and technology integration into Texas k-12 schools. *The Global eLearning Journals*, 2(4).
 - Fullan, M. (1995). *Professional development in education: New paradigms and practices*. Guskey, T. & Huberman, M. Eds. Teachers College Press.
 - Gilbert, P. (2007). *Psychotherapy and counselling for depression* (3rd ed.). Sage.
 - Gülbahar, B. (2020). S n fiçietkili ileti im becerileri alg lçe inin geli tirilmesi: geçerlikve gü ve-nirlik çal mas . Mehmet Akif Ersoy niversitesi E itim Fakü ltesi Dergisi, 48, 437-462. <https://doi.org/10.21764/maeuefd.338287>
 - Gülbahar, B., & S vac , S. Y. (2018). retmen Adaylar n n leti im Becerileri ile S n f Y netimi Yeterlik Alg lar Aras ndaki li kinin ncelenmesi. Van Yü zü ncü Y l niversitesi E itim Fakü ltesi Dergisi, 15(1), 268-301. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yyuefd/issue/40566/493047>
 - Hattie, J., & Clinton, J. (2008). Identifying accomplished teachers: A validation study. In R. E. Stake, S. Kushner, L. Ingvarson, & J. Hattie (Eds.), *Assessing Teachers for Professional Certification: The First Decade of the National Board for Professional Teaching Standards (Advances in Program Evaluation)* (Vol. 11, pp. 313-344). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S1474-7863\(07\)11011-5](https://doi.org/10.1016/S1474-7863(07)11011-5)
 - Healy, C., & Welchert, A. (1990). Mentoring relations: A definition to advance research and practice. *Educational Researcher*, 19(9), 17-21. <https://doi.org/10.3102/0013189X019009017>
 - Hughes, M. M., F., & O'Reilly, L. (2017). Principal support is imperative to the retention of teachers in hard-to-staff schoolsPrincipal support is imperative to the retention of teachers in hard-to-staff schools. *Journal of Education and Training Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.11114/jets.v3i1.622>
 - l an, A. (2013). Practical professional development activities for teachers. *Usak University Journal of Social Sciences*, 29(2), 41-56. <https://doi.org/10.24106/kefdergi.821505>
 - Ingersoll, R. (2003). Out-of-field teaching and the limits of Teacher policy. Report of the center for the study of teaching and policy and the Consortium for policy Research in education. <http://depts.washington.edu/ctpmail/PDFs/LimitsPolicy-RI-09-2003>
 - Joyne, C., Rossignoli, S., & Fenyiwa Amonoo-Kuofi, E. (2019). 21st Century skills: Evidence of issues in definition, demand and delivery for development contexts (K4D helpesk report). Institute of Development Studies. <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/14674>
 - Kim, S., Raza, M., & Seidman, E. (2019). Improving 21st-century skills: The key to effective 21st learners. Available at <http://doi.org/10.1177%2F1745499919829214>
 - Maluleke, W. (2019). The prevalence of organised cross-border crimes in South Africa: A non empirical statistical data analysis on stock theft and hijacking of motors. *International Journal of Social Science and*



- Humanity Study, 11(1). <https://www.sobiad.org>
- Mertens, D. M. (2015). *Transformative Research and evaluation*. Guilford Press. <http://transformativer-researchandevaluation.com>
 - Metiri. (2013). *Digital Literacy for primary teachers*. Bell & Bain, Glasgow. Critical Publishing. www.criticalpublishing.com
 - Paul, V. (2020). The school principal's role in teacher professional development. *Journal of in Service Education*, 26(2), 385-401. <https://doi.org/10.1080/13674580000200114>
 - Philipsen, B., Tondeur, J., Roblin, N. P., Vanslambrouck, S., & Zhu, C. (2018). Improving teacher professional development for online and blended learning: A systematic meta-aggregative re. *Education Tech Research*, 67(5), 1145-1174. <https://doi.org/10.1007/s11423-019-09645-8>
 - Raman, A., Thannimalai, R., & Ismail, S. N. (2019). Principals' technology leadership and its effect on Teachers' technology Integration in 21st Century classrooms. *International Journal of Instruction*, 12(4), 423-442. <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12428a>
 - Rhodes, C., Stokes, M., & Hampton, G. (2004). *A practical Guide to mentoring, coaching and peer-net-working: Teacher development in schools and colleges*. Routledge.
 - RSA DoE (Republic of South Africa. Department of Education). (2015). *Professional learning community- a guideline for South African schools*. Department of Education.
 - Sch n, D. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Temple Smith.
 - Sch n, D. (1987). *Educating the reflective practitioner. Toward a new design for teaching and learning in professions*. The Jossey-Bass Higher Education Series, 369.
 - Shanti, B. M., & Shashi, A. (2017). *Handbook of research methodology: A compendium for researchers and scholars*. Edu-creation Publishing.
 - Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. www.allresearchjournal.com
 - Smyth. (1989). Developing and sustaining critical reflection in Teacher education. 40(2). <https://doi.org/10.1177/002248718904000202>
 - Szeto, E., & Cheng, A. Y. (2018). Principal-teacher interactions and teacher leadership development: Beginning teachers' perspectives. *International Journal of Leadership in Education*, 21(3), 363-379. <https://doi.org/10.1080/13603124.2016.1274785>
 - van Driel, Jan, H., Meirink, J. A., van Veen, K., & Zwart, R. C. (2012). Current trends and missing links in studies on teacher professional development in science education: A review of design features and quality of research. *Studies in Science Education*, 48(2), 129-160. <https://doi.org/10.1080/03057267.2012.738020>
 - Wilson, P., Sztajn, P., Edgington, C., Webb, J., & Myers, M. (2017). Changes in teachers' discourse about students in a professional development on learning trajectories. *American Educational Research Journal*, 54(3), 568-604.
 - Wink, J. (2000). *Critical pedagogy: Notes from the real world* (2nd ed.). Longman. <https://www.joan-wink.com/CP-050911-Part1>

- Yeomans, R., & Sampson, J. (1994). *Mentorship in the primary school*. Falmer Press. <https://www.macrothink.org/jet>.

The relevance of the role of school principals in professional development Teachers in the 21st century

Maryam Halali

PhD student of Azad Islamic University, Central Tehran University, Tehran, Iran

Abstract:

In this empirical paper, we examine the role of school principals in teacher development for 21st century education, particularly in the integration of information and communication technology to enhance teaching and learning in schools. The Department of Education assigned the vital role of determining the direction and growth of schools to school administrators. As a result, teachers rely heavily on school principals to guide and influence their professional development, especially in the development of 21st century education. The interpretive paradigm underpinned this paper while semi-structured interviews were used to collect data. In this research, the theories of teachers' professional development have been used. Professional development as continuous learning focuses on the sum of formal and informal learning pursued and experienced by the teacher in a compelling learning environment under conditions of complexity and dynamic change. Teacher training and in-service professional development is the key to effective education. The research sample included four schools. Two participants were purposefully selected from each school. Findings show that although school principals do not play an active role in teacher development, their passive role through support, interaction, and financial support influences how teachers respond to participation in professional development programs.

Keywords: 21st century education, teacher professional development, successful schools, The relevance of the role of school principals