

بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی جندی‌شاپور اهواز از دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی در سال ۱۳۹۳

عبدالرضا گیلاندا*؛ کارشناس انتصابات اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی
جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.

محمد حسین پور؛ عضو هیأت علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، اهواز، ایران.

چکیده: به‌دنبال رشد روزافزون فن‌آوری اطلاعات، روش‌های سنتی آموزش که در حال حاضر اجرا می‌شوند به‌تنهایی پاسخ‌گوی نیازهای آموزشی کارکنان سازمان‌های امروزی نمی‌باشند. این پژوهش به‌صورت توصیفی-تحلیلی در آبان ماه سال ۱۳۹۳ و به‌منظور بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز پیرامون دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی در سه مقوله‌ی رضایت از محتوا، رضایت از روش ارائه‌ی دوره‌ها و رضایت از برنامه‌ی آموزش مجازی صورت گرفته است. از ۱۰۵۲ نفر جامعه‌ی مورد پژوهش، نمونه‌ای به حجم ۲۱۱ نفر به‌صورت تصادفی ساده انتخاب و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌ی استاندارد شده که بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم شده بود، استفاده گردید. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آمارهای توصیفی درصد فراوانی، مد، میانگین و آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه، آزمون t مستقل در نسخه‌ی ۲۱ نرم‌افزار آماری SPSS استفاده گردید. بیشترین میزان رضایتمندی از برنامه‌ی آموزش مجازی با میانگین رضایتمندی ۴۰.۱۷ (از حداکثر نمره‌ی ۵) و با ۸۰.۶۵ درصد موافق و کمترین آن مربوط به رضایت از محتوای دوره‌های آموزشی با میانگین رضایتمندی ۳۰.۷۶ و با ۶۹.۴۳ درصد موافق بود. متغیرهای زمینه‌ای نظیر سابقه‌ی کار، نوع استخدام، مدرک تحصیلی و جنسیت، تأثیری بر رضایت کارکنان از شرکت در دوره‌های آموزش مجازی نداشت. لذا با توجه به رضایت قابل توجه کارکنان از دوره‌های آموزشی مجازی، لزوم برنامه‌ریزی جدی در خصوص استقرار نظامی متناسب، جهت پیاده‌سازی کامل این شیوه، ضروری به‌نظر می‌رسد.

واژگان کلیدی: آموزش ضمن خدمت، آموزش مجازی، رضایتمندی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، کارکنان.

***نویسنده‌ی مسؤوول:** کارشناس انتصابات اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی
جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.

(Email: gilavanda@gmail.com)

مقدمه

آموزش مداوم کارکنان سازمان، یکی از اساسی‌ترین و پایدارترین روش‌های رشد و تکوین فرد و سازمان است. آموزش نیروی انسانی منجر به پرورش استعدادها، ارتقای روش‌ها و فنون انجام کار، فراگیری دانش و افزایش مهارت‌های شغلی و جلوگیری از اتلاف هزینه برای سازمان می‌شود (روکس، ۲۰۱۰). آموزش و پرورش نیروی انسانی در سازمان تا پیش از پیدایش مکتب مدیریت علمی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم، به صورت منظم و علمی مورد توجه نبوده است. با رشد سریع شهرها، بزرگتر شدن ادارات دولتی و پیچیده‌تر شدن اداره‌ی امور عمومی در اوایل قرن بیستم، توجه به آموزش کارکنان مورد اهمیت قرار گرفت. نخستین نشانه‌های آموزش منظم نیروی انسانی در مکتب مدیریت علمی مشاهده می‌شود. در ایران نیز تا قبل از دهه‌ی ۱۳۱۰ آموزش کارکنان به شیوه‌ی سنتی استاد و شاگردی رایج بود، لیکن از اوایل دهه‌ی مزبور آموزش به شیوه‌ی سازمان‌یافته و نوین به شکل پراکنده آغاز شد (واجارگاه، ۱۳۷۳). با ورود رایانه به زندگی انسان‌ها و به موازات آن، گسترش شبکه‌ی اینترنت، بسیاری از تعاریف و خدمات اجتماعی تغییر یافته و یا به سمت تحول بنیادی در حرکت است و هر روزه تأثیرات این دگرگونی‌ها در زندگی روزمره بیشتر نمایان می‌گردد (نیاز آذری و همکاران، ۲۰۱۱). تاکنون مطالعات زیادی در رابطه با روش‌های مختلف آموزشی انجام شده، ولی در این مطالعات به علت تفاوت در محتوای آموزشی و تفاوت در مخاطبین، نتایج گوناگونی حاصل گردیده است. یکی از روش‌های سنتی آموزش، روش سخنرانی است که در اکثریت دانشگاه‌های کشور و در اکثریت کلاس‌های برگزار شده در کلیه‌ی دروس از این روش استفاده می‌شود. در این روش برای توضیح و تفهیم مطلب از بیان شفاهی استاد استفاده می‌شود (پیشگوئی، ۲۰۱۲). مطالعات نشان داده است که بین میزان یادگیری دو روش سنتی و مبتنی بر چندرسانه‌ای، تفاوت معنادار آماری وجود دارد و میزان یادگیری در روش مبتنی بر چندرسانه‌ای نسبت به سنتی بیشتر است.

این یافته در راستای نتایج برخی از پژوهش‌هایی است که روش‌های سنتی و نوین را در آموزش با یکدیگر مقایسه کرده‌اند (خرمی راد و همکاران، ۲۰۱۱)؛ سعیدنژاد و همکاران، ۲۰۱۱). همچنین تحقیقات نشان می‌دهد که در روش‌های سنتی آموزش، مطالب به‌خاطر سپرده شده وسط فراگیر، حداکثر هشت ماه دوام داشته و فراموش خواهد شد و نیاز به تکرار آن‌ها خواهد بود. لذا تدریس یک درس

به‌صورت سخنرانی توسط استاد معادل با یادگیری آن توسط فراگیر نخواهد بود. یادگیری در واقع کسب یک دانش و مهارت و به‌کار بردن آن در عمل است که بایستی به‌مدت طولانی ادامه داشته باشد (عطائی و همکاران، ۲۰۱۲). پژوهشی به‌منظور مقایسه‌ی دو روش مبتنی بر چندرسانه‌ای و سنتی در دوره‌ی بازآموزی پزشکان عمومی انجام شد و بیانگر بهبود فرآیند یادگیری افرادی بود که به شیوه‌ی مبتنی بر چندرسانه‌ای، آموزش دیده بودند (ظریف صناعی و همکاران، ۲۰۱۲). گیلاوند در پژوهشی به بررسی دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز در خصوص موانع فردی و سازمانی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان پرداخته و یکی از راه‌های افزایش اثربخشی این دوره‌ها را در استفاده‌ی مناسب از دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مجازی (الکترونیکی) دانسته است (گیلاوند، ۱۳۹۳). ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند که درصد قابل توجهی از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد، شیوه‌ی آموزش مجازی را تأیید کرده و به آن تمایل داشته و بر کارا بودن آن موافقت داشتند؛ در ضمن، امکانات سخت‌افزاری و نرم افزاری برای این نوع آموزش را لازم می‌دانستند. علوی و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای با عنوان "رضایت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران از دوره‌های آموزش ضمن خدمت الکترونیکی" نشان دادند که بیشترین میانگین رضایت کارکنان مربوط به مقوله‌ی رضایت از برنامه، و کمترین آن مربوط به رضایت از محتوای دوره‌های آموزشی بود. در نتیجه، آن‌ها بیان کردند که کارکنان رضایت بیشتری نسبت به دوره‌های آموزش الکترونیکی رضایت قابل توجهی داشتند، اما ایشان در مطالعه‌ی دیگری (۱۳۹۰) با عنوان "دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران در مورد قابلیت کاربری دوره‌های آموزش ضمن خدمت الکترونیکی" دریافته‌اند که اگرچه قابلیت کاربری دوره‌های آموزش الکترونیکی از دیدگاه کارکنان دانشگاه قابل قبول به‌نظر می‌رسد، اما دانش رایانه‌ای کارکنان و دسترسی آن‌ها به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در افزایش قابلیت کاربری دوره‌های آموزشی مؤثر است. در پژوهشی با عنوان "بسترهای نرم‌افزاری ویکی به‌عنوان یک آموزش چندرسانه‌ای و محیط آموزشی در آموزش دندان‌پزشکی" به معرفی و ارزیابی استفاده از روش چندرسانه‌ای آموزش در دندان‌پزشکی پرداخته و تأثیر مثبت این شیوه را در آموزش دندان‌پزشکی بیان کرده است (سالارجان و همکاران، ۲۰۱۲). قطعاً هر دانشگاه و مؤسسه‌ی آموزشی قبل از طراحی و راه‌اندازی دوره‌های

پیش‌گفت، این دانشگاه از سال ۱۳۹۲ اقدام به ارائه‌ی آموزش ضمن خدمت به شیوه‌ی مجازی (الکترونیکی) نموده است. با توجه به اینکه برگزاری دوره‌های ضمن خدمت مجازی، از خیلی وقت پیش در بسیاری از دانشگاه‌ها و سازمان‌های دیگر از جمله دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، مشهد، شهید بهشتی و ... انجام می‌شود، ولی در این دانشگاه به دلیل نبودن زیرساخت‌های لازم بسیار نوپا می‌باشد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش به صورت توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی در آبان ماه سال ۱۳۹۳ و به منظور بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی جندی‌شاپور اهواز پیرامون دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مجازی برگزار شده صورت گرفته است. جامعه‌ی آماری کلیه ۱۰۵۲ نفر کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سازمان مرکزی و دانشکده‌های واقع در پردیس دانشگاه می‌باشند که دارای مدرک تحصیلی حداقل دیپلم هستند. نمونه‌گیری به صورت تصادفی آسان و با انتخاب ۲۰ درصد از کارکنان مورد آموزش (۲۱۱ نفر) که این دوره‌ها را گذرانده‌اند، انجام شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای و از نمونه‌ای خارجی که توسط هاریستون (Hairston) طراحی شده، الگوبرداری شده است (هاریستون، ۲۰۰۷) که شامل دو پرسش‌نامه می‌باشد: یکی پرسش‌نامه‌ی اطلاعات دموگرافیک و دیگری پرسش‌نامه‌ی خودارایفا. علوی و همکاران در طی پژوهشی در دانشگاه علوم پزشکی تهران، روایی این پرسش‌نامه را با استفاده از نظرات اساتید و صاحب‌نظران مورد سنجش قرار داده‌اند (علوی و همکاران، ۱۳۸۹). روایی و پایایی این پرسش‌نامه مجدداً مورد ارزیابی و تأیید قرار گرفت و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای رضایت کارکنان از محتوای دوره‌ها ۷۸ درصد، برای رضایت کارکنان از روش ارائه‌ی دوره‌ها ۸۲ درصد، و برای رضایت کارکنان از برنامه‌ی آموزش مجازی ۸۳ درصد به دست آمده است. پرسش‌نامه‌ی اطلاعات فردی شامل متغیرهای سن، جنس، سابقه‌ی خدمت، تحصیلات، رشته‌ی شغلی، وضعیت استخدامی، محل اشتغال و پست سازمانی توسط کارکنان غیر هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بود. پرسش‌نامه‌ی خودارایفا حاوی ۱۷ سؤال ۵ پنج‌گزینه‌ای با طیف لیکرت (۱-۵ امتیاز) بود که به منظور بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز پیرامون دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی در سه مقوله‌ی الف: میزان رضایت کارکنان از محتوای دوره‌های آموزش مجازی؛

یادگیری الکترونیک، میزان آمادگی دانشگاه یا مؤسسه‌ی مربوطه را مورد سنجش قرار داده و فاکتورهای دخیل در راه‌اندازی این دوره‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهد. نتایج تحقیقات در سایر مؤسسات آموزشی نشان می‌دهد که شاخص‌های منابع انسانی، بودجه، آمادگی تکنولوژیکی و روان‌شناختی از جمله فاکتورهای مؤثر و تعیین‌کننده در طراحی دوره‌های یادگیری مجازی هستند. همچنین می‌توان از شاخص میزان تحصیلات نام برد؛ به گونه‌ای که با افزایش سطح تحصیلات، میزان آمادگی نیز بیشتر می‌گردد (رد و همکاران، ۲۰۱۳) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی جندی‌شاپور اهواز با داشتن حدود ۶۵۰ نفر عضو هیأت علمی، ۷۰۰۰ دانشجو و ۱۵۰۰۰ نفر کارمند غیر هیأت علمی واجد شرایط آموزش با شرح وظایف متنوع در سرتاسر استان خوزستان، یکی از دانشگاه‌های معتبر کشور و تیپ یک وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌باشد که نام آن (جندی‌شاپور) برگرفته از دانشگاهی با همین نام و در ۱۷۴۴ سال پیش، در شمال استان خوزستان کنونی می‌باشد که از آن به عنوان اولین دانشگاه علوم پزشکی جهان یاد می‌شود. در دسترس نبودن دوره‌های آموزشی مورد نیاز در مؤسسات آموزشی خارج از سازمان، اثربخش نبودن دوره‌های آموزشی موجود (گیلاوند، ۱۳۹۳)، مشکلات ناشی از حضور کارکنان برخی از واحدها و مراکز در کلاس‌های حضوری و غیبت ناشی از آن در محل کار (بر اساس بازخورد ارائه‌شده توسط مدیران واحدهای مذکور)، هزینه‌ی شرکت کارکنان در دوره‌های مؤسسات آموزشی خصوصی و امکان راه‌اندازی زیرساخت‌های سخت‌افزاری لازم برای به‌کارگیری دوره‌های آموزش مجازی (الکترونیکی) نیاز به یک نوع آموزش مجازی (الکترونیکی) دارد که بتواند جوابگوی نیازهای بالقوه‌ی (یاددهی و یادگیری) کارمندان، سرعت در انتقال مفاهیم، انعطاف‌پذیری، یادگیرنده‌محور، دستیابی به اطلاعات به‌روز و جدید و صرفه‌جویی در وقت و هزینه باشد. از طرف دیگر، منابع انسانی راضی و پر انگیزه در پیشبرد سیاست‌ها و برنامه‌های تنظیمی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری رساند. هدف از برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت، ارتقای عملکرد کارکنان سازمان‌ها است. از طرفی، یادگیری اثربخش منوط به رضایت کارکنان از دوره‌های آموزشی می‌باشد. بنابراین هدف کلی این تحقیق، بررسی میزان رضایتمندی کارکنان این دانشگاه نسبت به آموزش ضمن خدمت مجازی است. بنابر دلایل

یافته

از مجموع ۱۰۵۲ نفر کارکنان واقع در سازمان مرکزی و دانشکده‌های واقع در پردیس دانشگاه که دارای مدرک تحصیلی حداقل دیپلم بودند، تعداد ۲۱۱ نفر با تکمیل پرسش‌نامه در این تحقیق شرکت نمودند که ۱۱۴ نفر (۵۴ درصد) در رشته‌ی اداری-مالی؛ ۴۲ نفر (۲۰ درصد) از آن‌ها در رشته‌ی بهداشتی، درمانی؛ ۳۴ نفر (۱۶ درصد) در رشته‌ی آموزشی-فرهنگی؛ و ۱۱ نفر (۵ درصد) در رشته‌ی شغلی فن‌آوری اطلاعات؛ و ۱۰ نفر (۵ درصد) در سایر رشته‌ها شامل فنی-مهندسی، اجتماعی و خدمات اشتغال داشتند. از مجموع کارکنان مورد بررسی، ۱۰۵ نفر (۵۰ درصد) رسمی، ۷۴ نفر (۳۵ درصد) پیمانی، و ۳۲ نفر (۱۵ درصد) قراردادی بودند. همچنین ۱۱۶ نفر (۵۵ درصد) مرد، و ۹۵ نفر (۴۵ درصد) زن بودند. میانگین سابقه‌ی کار در جمعیت مورد مطالعه 10.8 ± 5 سال، با کمینه‌ی یک سال و بیشینه‌ی ۲۸ سال بود. میزان تحصیلات ۱۱ نفر از کارکنان (۵ درصد) دیپلم؛ ۴۲ نفر (۲۰ درصد) فوق دیپلم؛ ۱۴۸ نفر (۷۰ درصد) لیسانس؛ و ۱۰ نفر (۵ درصد) فوق لیسانس و بالاتر گزارش گردید. همچنین مقایسه‌ی میانگین نظرات در بین چهار گروه با مدرک تحصیلی (دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس و دکترا) با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه، تفاوت معناداری بین چهار گروه نشان نداد. در مقایسه‌ی میانگین نظرات در بین دو گروه زن و مرد با استفاده از آزمون t مستقل نیز تفاوت معناداری مشاهده نشد و این امر نشان‌دهنده‌ی این است که متغیر سن، جنسیت و مدرک تحصیلی تأثیری بر روی نظرات کارکنان نداشته است.

جدول ۱. میزان رضایتمندی کارکنان بر اساس میانگین امتیاز و درصد موافقین سه مقوله‌ی کلی مورد بررسی

| ردیف | سوالات | میانگین موافقین (از حداکثر نمره ۵) | درصد موافقین |
|------|---|------------------------------------|--------------|
| ۱ | میزان رضایت کارکنان از برنامه‌ی دوره‌های آموزش مجازی | ۴.۱۷ | ۸۰.۶۵ |
| ۲ | میزان رضایت کارکنان از روش ارائه‌ی دوره‌های آموزش مجازی | ۳.۹۹ | ۷۵.۲۲ |
| ۳ | میزان رضایت کارکنان از محتوای دوره‌های آموزش مجازی | ۳.۷۶ | ۶۹.۴۳ |

جدول ۲. میانگین رضایت کارکنان از محتوای دوره‌های آموزش مجازی بر حسب امتیاز و رضایت موافقین

| ردیف | سوالات | میانگین موافقین (از حداکثر نمره ۵) | درصد موافقین |
|------|---|------------------------------------|--------------|
| ۱ | مناسب بودن مقدار محتوای دوره‌ی آموزشی مجازی | ۳.۷۹ | ۷۳.۹۴ |
| ۲ | مرتبط بودن محتوای دوره‌ی آموزشی مجازی با شغل کارکنان | ۳.۷۷ | ۶۸.۷۲ |
| ۳ | شفاف بودن ارائه‌ی مطالب و هماهنگی آنها با اهداف رفتاری | ۳.۷۶ | ۶۹.۶۷ |
| ۴ | سفاه‌ی دوره‌های مجازی از مثال‌ها و تصاویر خوب برای درک بهتر مطالب | ۳.۷۲ | ۶۵.۴ |
| * | میانگین ۴ گویه (از حداکثر نمره‌ی ۵) | ۳.۷۶ | ۶۹.۴۳ |

۱- مرتبط بودن محتوای دوره‌ی آموزشی مجازی با شغل کارکنان، ۲- مناسب بودن مقدار محتوای دوره‌ی آموزشی مجازی، ۳- سازماندهی خوب مطالب دوره‌ی آموزشی مجازی، ۴- شفاف بودن ارائه‌ی مطالب و هماهنگی آن‌ها با اهداف رفتاری، ۵- استفاده‌ی دوره‌های مجازی از مثال‌ها و تصاویر خوب برای درک بهتر مطالب؛ ب: میزان رضایت کارکنان از روش ارائه‌ی دوره‌های آموزش مجازی: (۱- وادار نمودن کارکنان به فکر کردن در مورد مطالب، ۲- افزایش کیفیت یادگیری، در صورت امکان استفاده از نظرات استاد، ۳- مناسب بودن این شیوه‌ی یادگیری مجازی برای این دوره‌ی آموزشی (برگزارشده)، ۴- درک آسان محتوای دوره‌ی آموزشی با استفاده از شیوه‌ی مجازی، ۵- رضایت از شیوه‌ی ارائه‌ی مطالب دوره‌ی آموزشی مجازی، ۶- یادگیری بهتر با این شیوه‌ی آموزشی مجازی، ۷- عدم مواجهه با مشکل در مطالعه‌ی دوره‌ی آموزشی مجازی؛ و ج: میزان رضایت کارکنان از برنامه‌ی دوره‌های آموزش مجازی: (۱- علاقه‌مندی کارکنان به این نوع برنامه‌ی آموزشی مجازی، ۲- رضایت کارکنان از شرکت در این دوره‌ی آموزشی برگزارشده، ۳- پیشنهاد ارائه‌ی این دوره‌ی آموزشی خاص، به روش مجازی آموزش، ۴- پیشنهاد به استفاده از یادگیری مجازی برای موضوعات مشابه، ۵- ترجیح انتخاب این شیوه‌ی یادگیری در صورت ارائه‌ی حق انتخاب به کارکنان) صورت گرفته است و شامل کاملاً موافقم پنج امتیاز، موافقم چهار امتیاز، نظری ندارم سه امتیاز، مخالفم دو امتیاز، و کاملاً مخالفم یک امتیاز بود. نمره‌ی عدم گرایش به صورت جمع نمرات حاصل از طیف لیکرت برای تمام ۱۷ سؤال پرسش‌نامه محاسبه گردید. در این پژوهش، امتیاز کسب‌شده زیر ۳.۵ به عنوان مخالف، و امتیاز ۳.۵ لغایت ۵ به عنوان موافق برنامه‌ی ضمن خدمت مجازی در نظر گرفته شده است. همچنین میانگین رضایتمندی کارکنان و درصد موافقین در سه مقوله‌ی مورد نظر در جداول سه‌گانه ترسیم و تحلیل شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آماره‌ی توصیفی درصد فراوانی، مد، میانگین، آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه، آزمون t مستقل در نسخه‌ی ۲۱ نرم‌افزار آماري SPSS استفاده گردید. در انتهای پرسش‌نامه نیز، ارائه‌ی پیشنهادات و راهکارهایی از دیدگاه کارکنان غیر هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز خواسته شده بود. ضمناً ملاحظات اخلاقی لازم از جمله جلب رضایت پرسش‌شوندگان و دادن اطمینان به آن‌ها مبنی بر محرمانه بودن نظراتشان و همچنین هماهنگی لازم با معاونت پژوهشی دانشگاه و واحد آموزش کارکنان دانشگاه در این پژوهش رعایت شده است.

جدول ۳. میانگین رضایت کارکنان از روش ارائه‌ی دوره‌های آموزش مجازی برحسب امتیاز و رضایت موافقین

| ردیف | سوالات | میانگین موافقین (از حداکثر نمره‌ی ۵) | درصد موافقین |
|------|--|--------------------------------------|--------------|
| ۱ | رضایت از شیوه‌ی ارائه‌ی مطالب دوره‌ی آموزشی مجازی | ۴.۱۴ | ۸۴.۳۶ |
| ۲ | مناسب بودن این شیوه‌ی یادگیری مجازی، برای این دوره‌ی آموزشی (برگزار شده) | ۴.۰۹ | ۷۸.۶۷ |
| ۳ | یادگیری بهتر با این شیوه‌ی آموزشی مجازی | ۴.۰۱ | ۷۵.۳۶ |
| ۴ | عدم مواجهه با مشکل در مطالعه‌ی دوره‌ی آموزشی مجازی | ۴.۰۱ | ۷۴.۸۸ |
| ۵ | وادار نمودن کارکنان به فکر کردن در مورد مطالب | ۳.۹۳ | ۷۰.۱۴ |
| ۶ | افزایش کیفیت یادگیری، در صورت امکان استفاده از نظرات استاد | ۳.۸۹ | ۷۱.۵۵ |
| ۷ | درک آسان محتوای دوره‌ی آموزشی با استفاده از شیوه‌ی مجازی | ۳.۸۴ | ۷۱.۵۶ |
| * | جمع میانگین ۴ گویه (از حداکثر نمره‌ی ۵) | ۳.۹۹ | ۷۵.۲۲ |

جدول ۴. میانگین رضایت کارکنان از برنامه‌ی دوره‌های آموزش مجازی برحسب امتیاز و رضایت موافقین

| ردیف | سوالات | میانگین موافقین (از حداکثر نمره‌ی ۵) | درصد موافقین |
|------|--|--------------------------------------|--------------|
| ۱ | ترجیح انتخاب این شیوه‌ی یادگیری در صورت ارائه‌ی حق انتخاب به کارکنان | ۴.۳۵ | ۸۷.۲ |
| ۲ | پیشنهاد به استفاده از یادگیری مجازی برای موضوعات مشابه | ۴.۲۴ | ۸۱.۰۴ |
| ۳ | علاقه‌مندی کارکنان به این نوع برنامه‌ی آموزشی مجازی | ۴.۱۶ | ۸۱.۴۶ |
| ۴ | رضایت کارکنان از شرکت در این دوره‌ی آموزشی برگزار شده | ۴.۰۹ | ۷۶.۷۷ |
| ۵ | پیشنهاد ارائه‌ی این دوره‌ی آموزشی خاص، به روش مجازی آموزش | ۴.۰۴ | ۷۶.۶۸ |
| * | میانگین ۵ گویه (از حداکثر نمره‌ی ۵) | ۴.۱۷ | ۸۰.۶۵ |

بحث

بیشترین میزان رضایتمندی از برنامه‌ی آموزش مجازی با میانگین رضایتمندی ۴.۱۷ (از حداکثر نمره‌ی ۵) و با ۸۰.۶۵ درصد موافق و کمترین آن مربوط به رضایت از محتوای دوره‌های آموزشی با میانگین رضایتمندی ۳.۷۶ (از حداکثر نمره‌ی ۵) و با ۶۹.۴۳ درصد موافق بود. با توجه به میزان رضایت نسبتاً کمتر از محتوای دوره‌های آموزشی، ارتقای کیفیت محتوای دوره‌های مذکور ضروری می‌نماید. متغیرهای زمینه‌ای نظیر جنسیت، سابقه‌ی کار، نوع استخدام، و مدرک تحصیلی تأثیری بر رضایت کارکنان از شرکت در دوره‌های آموزش مجازی نداشتند که از این جهت با مطالعه‌ی علوی و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد و با مطالعه‌ی رد و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی ندارد. همچنین در پایان پرسش‌نامه دو سؤال پرسیده شده بود: به نظر شما مهمترین مشکلات سر راه پیاده‌سازی بهینه‌ی دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی چیست؟ و چه راهکارهایی برای حل آن‌ها پیشنهاد می‌کنید؟ کارکنان پیشنهاد دادند تا واحدهای دانشگاهی از تجربیات یکدیگر در زمینه‌ی کاهش و حذف موانع استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی استفاده کنند و تلاش لازم در جهت تبدیل نگرش منفی تصمیم‌گیرندگان به آموزش‌های مجازی به نگرش مثبت صورت گیرد و اعتبار کافی جهت آموزش‌های مجازی تخصیص یابد. همچنین دانشگاه باید طراحی

زیرساخت‌ها و استفاده از متخصصان سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، اصلاح و ارتقای فرهنگ سازمانی موجود و کاهش و حذف تعصبات احتمالی و مقاومت در برابر تغییر تکنولوژیکی، آشنایی مدیران ارشد از توانمندی‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، یادگیری در حد تسلط زبان انگلیسی و زبان کامپیوتری در میان اقشار مربیان و کلیه‌ی پرسنل را مد نظر داشته باشند.

نتایج این پژوهش با نتایج مطالعات علوی و همکاران (۱۳۸۹)، علوی و همکاران (۱۳۹۰)، ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۰)، خرمی و همکاران (۱۳۹۰)، ظریف صناعی و همکاران (۱۳۹۱)، فردانش (۱۳۹۱)، پیشگوئی (۱۳۹۱)، عطائی و همکاران (۱۳۹۱)، سالارجان و همکاران (۲۰۱۲) و اومئی میلان و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد و یافته‌های پژوهش حاضر را تأیید می‌کند. همچنین نتایج پژوهش حاضر و تحقیقات مشابه فوق‌الذکر، شرایط و امکانات استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی را دارای اهمیت وافر تلقی کرده و نظام آموزش ضمن خدمت مجازی را در روزآمدسازی محتوای آموزشی، انتقال سریع‌تر و مفیدتر معلومات، ایجاد فرصت‌های آموزش مادام‌العمر، مکمل و جبران‌کننده‌ی کمبودهای آموزش سنتی، رفع مشکل ترک خدمت برای آموزش‌های خارج از سازمان و حمایت از اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت دانسته است.

می‌توان در بعد فنی-تکنولوژی به تدوین برنامه‌ی استراتژیک برای راه‌اندازی بستر ارتباطی بین واحدها، تشکیل یک دایره‌ی مجازی در واحد آموزش دانشگاه برای کنترل و برنامه‌ریزی و تدوین متون آموزشی، افزایش تعداد رایانه‌ها و اتخاذ تدابیری برای دسترسی مدیران و اساتید به اینترنت پرسرعت، در اختیار قرار دادن عادلانه امکانات رایانه‌ای برای کلیه‌ی واحدها، ایجاد تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم و کافی و پشتیبانی جدی امور سخت‌افزاری و نرم‌افزاری توسط واحد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه؛ در بعد فرهنگی-اجتماعی به اتخاذ تدابیری برای آشنایی عامه‌ی کارکنان با آموزش‌های مجازی، اتخاذ تدابیری برای کنترل مسایل اخلاقی در آموزش وب‌محور، اعزام کارشناسان و مدیران برای بازدید از سازمان‌هایی که دارای سیستم آموزش مجازی هستند، آشنایی کارکنان با مزیت‌های آموزش مجازی، ایجاد اطمینان در مسؤولین از طریق آرایه‌ی مدل‌های موجود در سازمان‌های مشابه و تعیین جدول هزینه-درآمد بر اساس عواقب اجرای سیستم مطروحه و ارائه‌ی آن به سلسله مراتب؛ در بعد حقوقی-اداری به تدوین استانداردهای معتبرسازی مواد و محتوای آموزشی، ایجاد امنیت الکترونیکی از طریق رمزنگاری‌ها، تدوین چارچوب قانونی برای پشتیبانی از

انگالی و آقای مهندس محمدحسین حقیقی‌زاده نیز سپاسگزاری می‌گردد.

References

Alavi, Sh, Shariati, M 2010, Investigating Employees' Satisfaction with E-learning Courses in Tehran University of Medical Sciences, *Iranian Journal of Medical Education*, Vol.10, No.3, Pp.200-210. [in Persian]

Alavi, Sh, Sarmadi, MR 2011, Employees' opinion in Tehran University of Medical Sciences (TUMS) on usability of in-service electronic training courses, *Iranian Journal of Medical Education*, Vol.10, No.4, Pp.374-382 [in Persian]

Ataei, N, Panjehpour, M 2012, Comparison the Effectiveness of Problem Based Learning with Lecture-Based Method in Teaching Metabolic Biochemistry, *IJME / Special issue for Educational Development and Health Promotion*, April, Vol.11, No.9, Pp. 1318-1325.

Ebrahimi, S 2011, The views opinions of employees Mashhad University of Medical Sciences on the in-service training programs offered online, *Media cell Magazine Medical Education Development Center, Mashhad University of Medical Sciences*, Vol.4, No.6, Pp. 16-11 [in Persian]

Fardanesh, H 2012, *Theoretical Foundations of Instructional Technology*, 3rd ed, Tehran: Samt Publication, Vol.3, No.3, Pp 113-171. [in Persian]

Fathi Vajargah, K 1995, Familiarity with staff in-service training, *Publication of the Ministry of Culture and Islamic Guidance*, Pp. 21. [in Persian]

Gilavand, A 2015, Individual and organizational barriers to the effectiveness of in service courses according to employees Ahvaz Jundishapour university of medical and health services, Ahvaz, 7th internal congress student research [cited 2015 Mar 1], Available from: <http://congress.ajums.ac.ir/7thcongress>, Pp. 274 [in Persian]

طرح‌های ابتکاری آموزش مجازی، طبقه‌بندی مطالب آموزشی بر اساس میزان دسترسی، خرید نرم‌افزارهای مربوطه از طریق سازمان‌های مورد تأیید شرکت و تدوین دستورالعمل اجرایی روش انجام کار و تعیین اولویت‌ها و گام‌ها مطابق با مصوبات صورت جلسات متشکله؛ و در بعد آموزشی به تولید و انتشار برنامه و نرم‌افزارهای مناسب و هماهنگ با نظام آموزش دانشگاه و نیازهای شغلی کارکنان با توجه به پیچیدگی نرم‌افزارهای موجود، گنجانیدن دوره‌های آشنایی با IT، ایجاد سیستم‌های آموزش مجازی جهت ارتقای مهارت‌های تیمی اساتید، طراحان و تکنولوژیست‌های آموزشی برای طراحی مواد آموزش شبکه‌ای، ایجاد کتابخانه‌های الکترونیکی مناسب به همراه نشریات چاپی و نیازسنجی و شناسایی مشکلات جدید آموزشی قبل از تجهیز مراکز آموزشی و ورود سخت‌افزار؛ در بعد راهبردی به تدوین استراتژی‌های روشن برای واحد آموزش دانشگاه و طراحی چشم‌انداز جامع IT در زمینه‌ی مشخص نمودن مأموریت‌های آموزشی در زمینه‌ی آن و تعریف پیاده‌سازی آموزش موصوف در قالب یک پروژه؛ و در بعد اقتصادی به ایجاد هماهنگی و مشارکت کلیه‌ی مدیریت‌ها در زمینه‌ی سرمایه‌گذاری در عرصه‌های آموزش مجازی، اختصاص بودجه‌ی مورد نیاز در راستای پیاده‌سازی اجرای آموزش‌های مجازی در دانشگاه و متقاعد نمودن واحد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات برای کمک‌های مالی از طریق پرداخت بودجه‌های IT پرداخت (خیراندیش، ۲۰۱۱).

نتیجه‌گیری

با توجه به رضایت قابل توجه کارکنان از دوره‌های مجازی، لزوم برنامه‌ریزی جدی در خصوص استقرار نظامی متناسب، جهت پیاده‌سازی کامل این شیوه ضروری به نظر می‌رسد. محدودیت‌های پژوهش

با توجه به اینکه برگزاری دوره‌های ضمن خدمت مجازی، از خیلی وقت پیش در بسیاری از دانشگاه‌ها و سازمان‌های دیگر انجام می‌شود، ولی در این دانشگاه بسیار نوپا می‌باشد. لذا شاید قضاوت صحیح‌تر در مورد نتایج این دوره‌ها از نظر کارکنان کمی زود باشد.

تشکر و قدردانی

در پایان لازم است از همکاری کلیه‌ی همکاران گرامی که در تکمیل پرسش‌نامه‌ها و شرکت در این پژوهش ما را یاری داده‌اند، قدردانی گردد. همچنین از مساعدت‌های آقای دکتر سید احمد حسینی قائم مقام محترم معاونت پژوهشی دانشگاه، آقای دکتر هومن کیفروخی مدیر نوسازی و تحول اداری دانشگاه، سرکار خانم کافیه ناصری مسؤول آموزش کارکنان دانشگاه و راهنمایی‌های اعضای محترم هیأت علمی دانشگاه به‌ویژه آقای دکتر محمود منیعتی، آقای دکتر کامبیز احمدی

- Red, ER, Hanna GB, Tesalonica TB, et al 2013, An assessment of the e-Learning readiness state of faculty members and students at Malayan college Laguna, *International journal of the computer, the internet and management*, Vol 21, No.3, Pp. 20-26.
- Roux LL, Oosthuizen, H 2010, The development of an instructional design model as a strategic enabler for sustainable competitive advantage, *South African Journal of Business Management*, Vo.41, No.1, Pp. 25-36.
- Salajan FD, Mount, GJ 2012, Leveraging the Power of Web 2.0 Tools: A Wiki Platform as a Multimedia Teaching and Learning Environment in Dental Education, *Journal of Dental Education*, Vol.19, No.4, Pp.427-436.
- Saeedinejat, S, Vafaeenajar, A 2011, The Effect of E-Learning on Students' Educational Success, *IJME*, Vol.11, No.1, Pp.1-9. [in Persian]
- Zarifsanaiey, N, Karamizadeh, Z, Faghihi, A, et al 2012, The Comparison Study of Knowledge and Skill of Physicians before and after Contribution in Traditional and Electronic Continuous Medical Education, *Diabetic Coarse*, Vol.3, No.2, Pp. 13-15. [in Persian]
- Hairston, NR 2007, *Employees' attitude toward e-learning: Implications for policy in industry environments* [dissertation], University of Arkansas.
- KhoramiRad, A, Heidari, A, Ahmari Tehran, H 2011, Comparison of Two Self-Learning Methods (CD-Rom or Booklet) for Physician Education about Reporting Diseases Cases, *IJME*, Vol.11, No.2, Pp. 149-158.
- Kheirandysh, M 2011, The feasibility model of implementing virtual education, *Journal of Educational Strategies*, Vol.2, No. 3, Pp. 137-142 [in Persian].
- Niazazari, K, TaghvaiYazdi, M, Niazazari, M 2011, *Theories about Management and Organization in Third Millennium*, Ghaemshahr, Mehronnabi publisher, Vol.10, No.3, Pp. 322. [in Persian]
- OmoeeMilan Ghashghagh, M, Mahdi Nezhad, V, Yaghoobi, NM 2012, Assessing Factors Affecting the Tendency to Use Electronic Learning Systems among Faculty Members, *Magazine of E-Learning Distribution In Academy*, Vol.2, No.3, Pp.28-38. [in Persian].
- Pishgooie, A, Atashzadeh Shoorideh, F, Barbaz, A, et al 2012, Comparison of Three Instructional Methods for Drug Calculation Skill in Nursing Critical Care Courses: Lecturing, Problem Solving and Computer-Assisted Self-Learning, *IJME*, Vol.12, No.6, Pp. 420-429. [in Persian]

Investigating Employees' Satisfaction with E-learning In-service Training Courses at Ahvaz Jundishapour University of Medical Sciences and Health Services in 2014

Abdolreza Gilavand^{1,*}

Mohammad Hosseinpour²

¹: Employed Expert on Faculty Appointments at Ahvaz Jundishapour University of Medical and Health Services, Ahvaz, Iran.

²: Faculty Member, Educational Administration Department, Islamic Azad University Ahvaz- Branch, Ahvaz, Iran.

Abstract: Following the increasing development in information technology, the traditional methods of teaching cannot meet the staffs' teaching demands and the educational needs of today's organizations. This study was an observational study with a cross-sectional design conducted in October 2014 to investigate satisfaction of in-service training e-courses among employees at Ahvaz Jundishapour University of Medical Sciences and Health Services(AJUMS); three categories named satisfaction of content, presentation and e-learning programs. The studied population consisted out of 1052 members included official, contract and conditioned contract staff, and a sample of 211 were selected by easy randomized. Data collection was performed through a standardized questionnaire based on Likert scale; Reliability and validity of the questionnaire were reassessed; then, data analysis was done using descriptive statistics, frequency, mode, mean, standard deviation, ANOVA, and independent t-test using statistical software SPSS 21. The highest amount of satisfaction obtained regarding to e-learning program was 4.17 average (of 5 scores) and %80.65 agreed; while the lowest belonged to the content satisfaction with 3.76 average and %69.43 agreed. Background variables such as work experience, type of employment, and education and gender didn't have any impact on the employees' satisfaction from participating in e-learning courses. Therefore, due to the considerable satisfaction of the employees from the e-courses, it seems necessary to consider serious planning for the appropriate structure and full implementation of this approach to learning.

Keywords : Staff in-service Training, Electronic E-learning, Satisfaction, Ahvaz Jundishapour University of Medical Sciences(AJUMS) , Staff (Employees).

***Corresponding author:** Employed Expert on Faculty Appointments at Ahvaz Jundishapour University of Medical and Health Services, Ahvaz, Iran.

Email: gilavanda@gmail.com