



دانشگاه صنعت آب برق
(شید باسپو)

مرکز آموزشهای تخصصی

تبیین آموزش کارکنان و جایگاه آن در سازمان

(۱) - مفهوم آموزش کارکنان:

آموزش و نیروی انسانی دو واژه لازم و ملزوم یکدیگر هستند که سخن از هریک بیدرنگ دیگری را به ذهن متبادر می سازد. امروزه ثابت شده است که آغاز هر گونه توسعه، پیشرفت، آموزش نیروی انسانی است. خصوصاً با توجه به روند رو به گسترش فن آوری « تکنولوژی » و افزایش دامنه دانش بشری، همگام شدن نیروی انسانی با آخرین دستاوردها از ضروریات است، که واحد آموزش کارکنان در دستگاهها متولی تحقق این ضرورت می باشد.

(۲) - جایگاه آموزشهای حین خدمت (کوتاه مدت تخصصی) و نیاز آموزشی در سازمانها :

دارایی ارزشمندی که برای یک سازمان مزیت رقابتی ایجاد می کند، کارکنان یک سازمان هستند، مدیرعامل کرایسلر، رابرت ایتون، ضمن بیان این مطلب به مدیران قرن بیست و یکم گوشزد می کنند: فرهنگ سازمانی شما و اینکه به کارکنانتان انگیزش دهید و آنان را توانمند سازید و آموزش دهید، چیزی است که شما را از دیگران متمایز می سازد و سبب پیشتازی شما در صحنه رقابت میشود. مدیریت کیفیت جامع (TQM) یکی از روشهای پیشرفته هدایت سازمان در مقابل روشهای سنتی است که باتاکید بر نقش منابع انسانی، رویکردی برای حفظ بقا در صحنه رقابت داخلی و خارجی به شمار می رود.

مدیریت کیفیت جامع یک مفهوم کلی است که کاربرد آن سبب برتری عملکرد سازمانها می گردد. خاستگاه اولیه آن در ایالات متحده امریکاست. پس از جنگ جهانی دوم نظرات دمینگ و جوران در ژاپن مورد توجه قرار گرفت و باکسب موفقیت ژاپن در بازارهای جهانی، از مدیریت کیفیت جامع در خارج از ژاپن نیز استقبال شد. باوجود آنکه بخش تولید اولین بخشی بود که از مزایای نهضت جدید مدیریت بهره مند شد، مدیریت کیفیت جامع به بخش خدمات نیز گسترش یافت از آنجا که مدیریت کیفیت جامع کاربرد گسترده ای در بخشهای مختلف دارد، در چند سال اخیر توجه نظامهای آموزشی نیز به مدیریت کیفیت جامع

جلب شده و استفاده از این رویکرد با استقبال فراوانی روبرو شده است. در ارتباط با آموزش و کیفیت جامع دوجنبه اصلی مطرح است: اولین جنبه نشان می دهد که چگونه آموزش می تواند به معرفی، توسعه و حمایت فرایند در حال جریان مدیریت کیفیت جامع کمک کند (کاربرد مدیریت کیفیت جامع در یک واحد تولیدی و آموزش چگونگی اجرای آن)، و جنبه دوم نشان می دهد که چگونه می از کیفیت آموزشی که ارائه می شود حصول اطمینان نمود. (کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش آموزش). آموزش یک بعد ضروری فرایند مدیریت کیفیت جامع به شمار می رود. از طرف دیگر، کیفیت آموزش نقش تعیین کننده ای در توسعه منابع انسانی و توسعه سازمانی ایفا میکند. آموزش با کیفیت به چگونگی آموزش دلالت دارد.

۳- کیفیت در نظام آموزش کارکنان :

در اصطلاح عامیانه برای کیفیت معادل‌هایی چون خوب بودن (GOODNESS) « یا »تجملی بودن (LUXURY) به کار برده می شود. از آنجا که اینگونه معادل‌ها مبنایی برای اندازه گیری کیفیت به دست نمی دهند، ارائه تعریفی از کیفیت لازم است که همه آن را به یک صورت درک کنند و براساس آن بتوان میزان به دست آوردن یا به دست نیاوردن کیفیت را اندازه گیری کرد.

در فرهنگ مدیریت کیفیت جامع به هر دو دیدگاه اهمیت داده می شود، ولی عمدتاً بر دیدگاه دوم تاکید می شود، یعنی کیفیت از دیدگاه مشتری تعریف می شود. از این رو، کیفیت از مشتری شروع می شود و باتوجه به نیازها و انتظارات در حال تغییر مشتری تداوم می یابد که پایانی ندارد. به زعم برنارد فورنیه، کیفیت یک سفر بی پایان است.

باتوجه به مدیریت کیفیت جامع، در رابطه با کیفیت در نظام آموزش کارکنان دو سؤال اصلی مطرح است:

اولین سؤال اینکه، استانداردها یا مشخصات خدماتی که نظام آموزشی ارائه می کند چیست؟ و **سؤال دوم** اینکه، مشتریان نظام آموزشی چه کسانی هستند و چه نیازهایی دارند؟ از سوی دیگر، کیفیت نظام آموزشی را باید در رابطه با تمام اجزای نظام (درونداد، فرایند و برونداد) منظور داشت. از این رو، کیفیت هر جز نظام آموزش کارکنان در ارتباط با استانداردهای از قبل تعیین شده و هدفهای تصریح شده (که براساس نیازهای مشتری تدوین می شود) تعریف می گردد.

براین اساس کیفیت نظام آموزشی به طور اعم، و کیفیت نظام آموزش کارکنان به طور اخص را می توان به صورت زیر تعریف کرد:

- **کیفیت درونداد:** به میزان همخوانی دروندادهای نظام آموزش کارکنان (شامل فراگیران، مدرسان، منابع آموزشی، برنامه و غیره) با استانداردهای از قبل تعیین شده و همخوانی دروندادها با هدفها اشاره دارد.
- **کیفیت فرآیند:** به میزان تطابق فرایند یاددهی - یادگیری، و فرایندهای ساختاری - مدیریتی با آنچه از آن فرایندها انتظار می رود، اطلاق می شود.
- **کیفیت برونداد:** اشاره به این دارد که نتایج نظام آموزش کارکنان (شامل آموزش دیدگان و خدمات) در مقایسه با مجموعه استانداردهای پذیرفته شده و هدفهای تصریح شده تا چه اندازه رضایت بخش هستند.

▪ **کیفیت پیامد:** به میزان رضایت آموزش دیدگان، کارفرمایان و جامعه از اثری که نظام آموزش کارکنان در محیط کار و زندگی واقعی می گذارد، اشاره دارد.

بنابراین، براساس جنبه های عمده مدیریت کیفیت جامع می توان مدلهایی برای کاربرد در محیطهای آموزشی طراحی کرد. اما کاربرد هر نظریه، مدل و اصل در یک موقعیت خاص مستلزم شناخت وضعیت موجود موقعیت است تا تطبیق مناسب به منظور کاربرد بهتر صورت گیرد. لذا با مطرح کردن اصول مدیریت کیفیت جامع در امر آموزش می توان وضعیت موجود کیفیت نظام آموزش کارکنان را مشخص کرد و در نتیجه زمینه ای برای ارتقای کیفیت نظام موردنظر فراهم آورد. مدیریت کیفیت جامع شامل چهارده اصل است که توسط دمینگ ارائه شده است.

در اینجا به تفصیل به آنها پرداخته می شود و کاربرد هر یک را در نظام آموزش کارکنان موردنظر قرار می دهیم.

کاربرد اصول دمینگ در نظام آموزش کارکنان (جهت مطالعه آزاد):

اگرچه تفکرات درباره کیفیت، اساساً در دهه های ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ توسط دمینگ و سایرین توسعه یافت، ولی توجهات مربوط به کیفیت جامع بسیار دیر در غرب گسترش یافت. دمینگ یک آمرادان آمریکایی با درجه دکتری در رشته فیزیک بود که در سال ۱۹۰۰ متولد شد. در دهه ۱۹۳۰ شروع به کار در کارخانه هاوورن وسترن الکتریک در شیکاگو کرد. در آنجا بود که مایو و همکارانش اثر هاوورن را کشف کرده و وجود سازمانهای غیررسمی را در ساختار

سازمانها و اهمیت آن بر روی بهره وری و عملیات مورد شناسایی قرار دادند. مشارکت اولیه دمینگ در امر کیفیت مربوط به توسعه روشهای آماری شوارتز بوده است. روشهای آماری شوارتز و دمینگ که اکنون به عنوان کنترل فرایند آماری (CONTROL STATISTICAL PROCESS) نامیده می شود، در ترکیب با اطلاعاتی از روند روابط انسانی در ارتباط با کار مایو و همکارانش، نظریه مدیریت کیفیت جامع را به وجود آورده است.

دمینگ در سال ۱۹۵۰ همکاری خود را با صنایع ژاپن شروع کرد و نهضت کنترل کیفیت محصولات ژاپنی را به وجود آورد. به ژاپنی ها توصیه کرد که کار خود را با شناسایی اینکه مشتریان آنها چه می خواهند شروع کنند. همچنین آنها را تشویق کرد با نگرش سیستماتیک به حل مسائل پردازند. نحوه این نگرش به چرخه دمینگ شهرت دارد. ژاپنی ها تفکرات دمینگ و جوران را به کنترل کیفیت جامع Total Quality Control = TQC^۱ * گسترش داده و از این طریق بسیاری از بازارهای جهانی را در دست گرفته و هم بسیاری از آنها را ایجاد کرده اند. در این زمینه، کارهای ایشیکاوا از اهمیت خاصی برخوردار است، کسی که کنترل کیفیت جامع به شیوه ژاپنی را به عنوان تحولی در اندیشه مدیریت بیان می دارد.

دمینگ در همایشهایی که در نیمه اول دهه ۱۹۸۰ در آمریکا برگزار کرد، نیاز به تغییر و انتقال جامع نحوه مدیریت غرب را مطرح ساخت و چهارده نکته را به منظور کمک به مدیران برای درک و اجرای انتقال لازم ارائه کرد. این نکته ها به اصول چهارده گانه دمینگ معروف هستند که هم در سازمانهای کوچک و هم در سازمانهای بزرگ، اعم از خدماتی و تولیدی قابل اجراست .

مدیریت کیفیت- دستورالعمل آموزش، ابزاری کارآمد در کمک به سازمانها، ISO استاندارد ۱۰۰۱۵:۱۹۹۹ برای حل مشکل اندازه گیری کارائی آموزش و در نتیجه قضاوت کردن در مورد سرمایه گذاری در زمینه توسعه کارمندان است. موارد ذیل از فواید این استاندارد بین المللی هستند:

- ۱- به راحتی برای شرکتهای آشنا با فرایند رویکرد استاندارد سیستم مدیریت کیفیت (۹۰۰۱) - ISO قابل درک است.
- ۲- سازمانهایی که سایر ابزارهای کیفی نظیر مدل TQM یا EFQM را اجرا کرده اند، می توانند از این استاندارد استفاده کنند.
- ۳- به منظور برآورده کردن الزامات نیازهای آموزش کیفیت، دستورالعمل هایی را در زمینه فناوری آموزش و آموزش سازمانی ارائه می کند.

استاندارد ISO ۱۰۰۱۵ سرمایه گذاری آموزشی را به عملکرد سازمانی مرتبط کرده و نیازمند آموزشی است که

مبتنی بر اصول تعلیم و آموزش سازمانی باشد

مدیریت کیفیت جامع (TQM) هرچند بر پایه کارهای برخی از پیشگامان جنبش بهبود کیفیت مانند: دمینگ، جوران، کرازبی و دیگران در ژاپن، آمریکا و اروپا پدیدار شد، اما مدل جامع آن به تدریج و با بهره گیری از نوآوریهای مدیریتی در زمینه های مختلف شکل گرفته است

اصول چهارده گانه دمینگ بر چهار محور استوار است که آن را در ۱۹۹۳ سیستم دانش ژرف (PROFOUND KNOWLEDGE SYSTEM) نامید. این محورها عبارتند از:

- ۱) ارج نهادن به دیدگاه کل گرا و توجه به نگرش سیستمی
 - ۲) کمک گرفتن از روشهای تحلیل آماری برای شناخت عوامل به وجود آورنده تغییرات
 - ۳) یاری جستن از نظریه شناخت به منظور پیش بینی رویدادهایی که فرایند عملیات را تحت تاثیر قرار خواهد داد
 - ۴) به کارگرفتن دانش روان شناسی در برانگیختن نیروی انسانی برای مشارکت بیشتر کارکنان از اولین مرحله فعالیتها تا آخرین مرحله که بازده موردنظر حاصل می شود.
- اصول چهارده گانه دمینگ نیز در سازمانها و فعالیتهای مختلف برای دستیابی به کیفیت مطلوب، مورد توجه قرار گرفته و نتایج آن چنان رضایت بخش بوده است که نظامهای آموزشی به استفاده از آن راغب شده اند. در این راستا باید اصول چهارده گانه یادشده را که درباره نظام آموزش و پرورش و نظام دانشگاهی مورد بررسی واقع شده است، در چارچوب نظام آموزش کارکنان نیز موردنظر قرار دهیم. از این رو، به منظور فراهم ساختن زمینه ارتقای کیفیت نظام آموزش کارکنان، اصول مدیریت کیفیت جامع را در نظام مربوطه به صورت زیر موردنظر قرار می دهیم:

الف) اهداف نظام آموزش کارکنان را مشخص سازید و کوششهای نظام را از طریق بهبود مستمر فعالیتهای به سوی آن اهداف هدایت کنید .

در راه نیل به آن اهداف، نظام آموزش کارکنان باید بهبود یابد. انجام این امر می تواند با برنامه ریزی کوتاه مدت و میان مدت در چارچوب برنامه ای بلندمدت برای رسیدن به هدفهای آموزشی میسر شود

که این هدفها باید براساس نیازهای درحال تغییر سازمان برای برتری عملکرد تعیین گردد. به منظور برنامه ریزی بلندمدت باید بااستفاده از پژوهشهای کاربردی به تشخیص وضع موجود و کاستیها پرداخت.

(۱) TQC: Total Quality Control

همچنین روند تغییرات متغیرهای اصلی را در رابطه بااجزای نظام آموزش کارکنان آشکار و چگونگی آنها را پیش بینی کرد.

ب) جهت توسعه نظام آموزش کارکنان، روشهای جدیدی را می بایست به کاربست

به منظور آموزش و توسعه کارکنان در جهت برتری عملکرد سازمان باید در نظام آموزش کارکنان تغییر را به اجرا درآورده و روشهای جدید کار را اعمال کرد. لازمه این امر کاهش مقاومت در مقابل تغییر و مسئولیت پذیری بیشتر مسئولان آموزش در قبال سازمان است.

ج) نظام ارزشیابی آموزشی را می بایست متحول شود

نظام ارزشیابی آموزشی باید چنان متحول شود که آموزش و یادگیری بیشتر را ترغیب سازد. انجام این امر می تواند بااعمال فلسفه پیشگیری از طریق سنجش رفتار ورودی یادگیرندگان و ارزشیابی

تشخیصی صورت پذیرد. همچنین ارزشیابی را باید در مورد تمام اجزای نظام (زمینه، درونداد، فرایند، برونداد و پیامد) اعمال کرد.

د) افزایش کارایی نظام آموزش کارکنان را به طور مستمر مورد نظر قرار گرفته شود

بهبود کیفیت نظام آموزش کارکنان مستلزم منظورداشتن دیدگاه سیستمی نسبت به فعالیتهای آموزشی و تحلیل کارایی آن است. برای این امر باید رویدادهایی که موجب کاهش کارایی درونی و بیرونی می شوند را شناسایی کرد تا تحت کنترل درآیند. لازم به ذکر است که کارایی درونی در رابطه با بروندادهای نظام آموزش کارکنان نسبت به هزینه های به عمل آمده و کارایی بیرونی در رابطه با پیامدهای نظام آموزش کارکنان نسبت به دروندادهای آن در نظر گرفته می شود.

همچنین از آنجا که قسمتی از خدمات آموزشی موردنظر سازمان از طریق موسسات آموزشی پیمانکار تامین می گردد، توجه به کیفیت این خدمات از اهمیت خاصی برخوردار است، لذا در این زمینه، قیمت خدمات آموزشی موردنظر نمی تواند تعیین کننده باشد.

ه) به طور مداوم فرآیندهای نظام آموزش کارکنان می بایست بهبود بخشید

نظام آموزش کارکنان از فرآیندهای گوناگونی تشکیل شده است. مهمترین این فرآیندها عبارتند از: (الف) فرآیند یاددهی - یادگیری، (ب) فرایند پژوهشهای کاربردی، و (ج) فرآیندهای ساختاری - مدیریتی. در هریک از این فرآیندها باید نیازهای واحدها و افراد ذیربط را از طریق مسئله یابی شناسایی کرد، تا به وسیله حل مسئله به رفع نیازها پرداخت. پس از مسئله یابی در فرآیندهای موردنظر باید بهبود فرایندها را به طور مستمر عملی ساخت.

و) به منظور اثربخش ساختن فرآیند آموزش، به ارتقای دانش و توانایی مدرسان و کارشناسان آموزش بپردازید

از آنجا که آموزش نقش بسزایی در بهبود کیفیت کالاها و خدمات ایفا می کند، باید به منظور ارتقای دانش و توانایی مدرسان و کارشناسان آموزش به برگزاری سمینارها، کارگاههای آموزشی و سخنرانیهای علمی پرداخت. لذا از طریق آموزش ضمن خدمت می توان اعضای نظام آموزش کارکنان را در انجام وظایف شان تواناتر و مسئولیت پذیرتر کرد. در انجام این امر باید باتوجه به تفاوتهای فردی در یادگیری از طرق گوناگون شنیداری، دیداری و نوشتاری به آموزش افراد موردنظر پرداخت.

ز) نقش یاری دهنده نظام آموزش کارکنان را برعهده داشته باشید نه ناظر و بازدارنده

از آنجا که رهبری مشوق بهبود در فرآیندهای تولید کالاها و خدمات بهتر است، مسئولان سازمان از جمله مسئولان آموزش باید با مشخص کردن فرآیندها، ایجاد انگیزه در اعضای نظام آموزش کارکنان، آگاهی دادن به آنها

نسبت به تغییرات، ارزشیابی آنها براساس ارزشهای مثبت و احترام گذاشتن به قابلیتهای آنها، زمینه فعالیت بیشتر طبق وظایف را فراهم کنند. در این رابطه، ایجاد جو سازنده تشکیلاتی و برقراری ارتباط میان مدیران و اعضای نظام آموزش کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است.

ح) ترس از ارتکاب اشتباه را در محیط کار از بین ببرید

به منظور برقراری ثبات و تداوم عملکرد نظام آموزش کارکنان، ایجاد روحیه همکاری و احساس تعلق خاطر گروهی (با مقصود مشترک برای پیشبرد هدفهای نظام)، باید احساس رعب و تفتیش اعضای نظام آموزش کارکنان را از میان برد. در این رابطه، جو سازمانی باید چنان باشد که با فراهم آوردن زمینه اظهارنظر، عدم سوء تعبیر نظرهای بیان شده و از بین بردن احساس تردید نسبت به عواقب بیان نظرها، افراد خود عمل درست را مشتاقانه انجام دهند.

ط) موانع ارتباطی بین سطوح و واحدهای مختلف نظام آموزش کارکنان را حذف کنید

به منظور برآوردن نیازهای آموزشی سازمان باید میان جامعه زیرپوشش نظام آموزش کارکنان و اعضای نظام موردنظر امکان تماس بیشتری فراهم آورد تا از طریق شناسایی نیازهای آموزشی، انتظارات برآورده نشده و امکانات بالقوه، فرآیند عرضه خدمات آموزشی را در جهت کیفیت بهتر سوق داد. همچنین جهت مشارکت همه اعضا در امر تصمیم گیری برای بهبود فعالیتهای افزایش کار تیمی و برقراری ارتباطات نهادی میان واحدها و سطوح نظام آموزش کارکنان باید موانع ارتباطی را حذف کرد.

ی) از ذکر شعارهای دور از عمل خودداری کنید و روشهای غیراثربخش را در نظام آموزش کارکنان به کار نبرید

در راستای بهبود کیفیت نظام آموزش کارکنان باید از ذکر شعارهایی که خواستار سطح بهره وری بالاتری هستند بدون ارائه روشهای لازم به کارکنان برای تحقق این موارد خودداری گردد، زیرا هیچ کمکی به بهتر انجام دادن کار نخواهد کرد. لذا در درجه اول باید از ذکر شعارهای دور از دسترس خودداری شود و در صورت ارائه هدفهایی که خواستار بهره وری بیشتری هستند، روشهای مناسب برای تحقق آنها نیز ارائه گردد.

ک) اهداف کیفی را جایگزین اهداف کمی کنید

اتکای صرف به اهداف کمی در نهایت با به کارگیری سطح محدودی از قابلیتها و تواناییهای نظام آموزش

کارکنان، نظام را به سطح معینی از بهره وری خواهد رساند. لذا جهت پویایی حرکت، تغییر فرآیندها و دستیابی به بهبود کیفیت خدمات آموزشی باید اهداف کیفی را جایگزین اهداف کمی کرد و بهسازی مستمر فرآیندها و نتایج را در جهت برآوردن نیازهای آموزشی سازمان محور اصلی فعالیتهای قرار داد. زیرا کیفیت را نمی توان تنها از روی تمرکز بر خروجی فرایندها اندازه گیری کرد

نکته مهم این است که این اهداف نباید به طور دلخواه انتخاب شود و براساس آنها برنامه ریزی صورت گیرد، بلکه براساس داده های مناسب باید مشخص گردد که چه چیزی قابل دسترسی است و باید به عنوان هدف انتخاب شود و سرانجام چه بهبودهایی باید روی آن صورت گیرد. در این زمینه توجه به استقلال رای مدرسان و کارشناسان آموزش نقش موثری می تواند ایفا کند.

ل) موانع برسرراه فعالیت بیشتر افراد در زمینه آموزش و یادگیری را از بین ببرید

به منظور فراهم آوردن زمینه فعالیت بیشتر اعضای نظام آموزش کارکنان باید موانعی که افراد را از حق شان نسبت به غرور در کار محروم می سازد، برطرف کرد. این کار نیازمند منسوخ ساختن سیستم های ارزیابی و درجه بندی شایستگی کارکنان است. از آنجا که سیستم های ارزیابی، کارکنان را در رقابت با یکدیگر قرار می دهد و در جهت عکس کار تیمی و گروهی قدم برمی دارد باید حذف شوند. همچنین برچسب زدن به یادگیرندگان براساس نظام نمره گذاری پیشرفت تحصیلی ممکن است یادگیرندگان را از فعالیت بیشتر در یادگیری بازدارد.

م) برنامه آموزش مداوم را برای تمام اعضای نظام آموزش کارکنان فراهم سازید تا همه آنان در انجام وظایف شان توانا تر شوند

از آنجا که آموزش به انجام کار بیشتر و با کیفیت بهتر منجر می شود، باید از طریق دوره های آموزشی در رشته های تخصصی به ارتقای دانش و تواناییهای تمام اعضای نظام آموزش کارکنان پرداخت. در انجام این مهم باید وضع موجود توان علمی و آموزشی مدرسان و کارشناسان آموزشی را ارزیابی و آن را با وضع مطلوب مقایسه کرد. پس از آن باید به هدف گذاری پرداخت و طرحهای آموزشی که می تواند به هدفها تحقق بخشد را مشخص ساخت. سرانجام تدوین و اجرای برنامه آموزش مداوم اعضای نظام آموزش کارکنان را به صورت امری نهادی شده در آورد.

ن) برای بهبود مستمر نظام آموزش کارکنان (جهت تحقق هدفهای آن)، ساختار مدیریت می بایست مشخص گردد

در راستای بهبود مستمر کیفیت نظام آموزش کارکنان، نقش مدیریت آن است که دیدگاه و رسالت نظام را برای تمام اعضای نظام آشکار کند با آنان به بحث و تبادل نظر بپردازد تا در انجام وظایف شان ترغیب گردند. از این رو، مدیریت ضمن اعلام حمایت از تغییر در جهت ایجاد فرهنگ کیفیت، تمامی اعضا را از فلسفه جدید مدیریت آگاه کرده و زمینه مشارکت عمومی را برای بهبود مستمر کیفیت و شکوفاشدن استعدادها و خلاقیت فراهم می آورد به طریقی که هر فردی از نظام باکمال رضایت در فرایند ارتقای کیفیت مشارکت کند.

۲) تاثیر آموزش الکترونیک در بهره وری سازمانها

افزایش رقابت و تلاش بیشتر، بسیاری از سازمانها را وادار به جستجوی مدلهای جدید آموزش و توسعه نیروی انسانی میکند. آموزش الکترونیکی مدلی است که پتانسیل افزایش قدرت یادگیری کارکنان و برنامه های توسعه انسانی را دارا می باشد، ولی ممکن است برای هر سازمان با هر موقعیت آموزشی پاسخگو نباشد. بررسی عواملی چون فرهنگ سازمانی، هزینه های مربوطه، محتوای برنامه های آموزشی، افراد هر سازمان و... می تواند در تشخیص انتخاب آموزش الکترونیکی به عنوان یک روش آموزشی موثر، مفید واقع شود. گام بعدی، بررسی روابط متقابل بین عوامل فوق می باشد. بالطبع جهت انتخاب، پیاده سازی و اخذ نتایج قابل قبول از این روش آموزشی، بررسی عمیق ذکر شده و تاثیرات متقابل آنها برای هر سازمان اجتناب ناپذیر است. از آنجا که آموزش الکترونیکی درخصوص پارامترهایی چون کاهش هزینه ها، کاهش زمانهای تلف شده، کاهش زمان آموزش، عدم نیاز به مکانی

خاص جهت آموزش، حذف کاغذبازی و... نقش مثبتی را ایفاء می کند، شاخصهای بهره وری هرسازمان که بتواند به درستی از این شیوه استفاده نماید، افزایش خواهد یافت.

۳- نقش IT در اثر بخشی آموزش:

میتوان گفت، تخیل یا خیال پردازی اغلب باعث توسعه جهان واقعی شده است. تافلر بر ایجاد فکر در نسلهای آینده بر سه عصر تاکید دارد. او معتقد است که عصر یا موج اول عصر کشاورزی برای تهیه غذا بوده و ۳۰ هزار سال طول کشیده است. موج یا عصر دوم عصر صنعت بود و به مدت ۹۰۰ سال در خدمت کشاورزی و ابزارسازی بوده است اما عصر یا موج سوم که عصر اطلاعات می باشد عصری است که بسیاری از جوامع از جمله جامعه ما، در آن بسر می برند. دکتر جلالی افزوده، به نظر من موج یا عصر چهارمی باید باشد به نام عصر انسانیت و معنویت تا زندگی معنوی ساخته شود

منظور از معنویت تنها مذهب نیست بلکه منظور بسیاری از مسایلی است که به روان انسانها مربوط است. عصری که امروز در آن بسر می بریم، عصر ارتباطات و عصر مجازی هاست یعنی همه چیز از حالت فیزیکی کم کم خارج و به صورت مجازی ارائه می شود. کلاه، عینک و دوربین های امروزی همه چیز را به صورت مجازی نشان می دهند. سیاست، تجارت، دولت و خرید مجازی شده است تایپ ها مجازی شده اند، با هنرپیشه ها می توانید از طریق ابزارهای جدید دست بدهید و در آموزشها، اساتید به شما درس می دهند اما وجود فیزیکی ندارند.

امروز جهان براساس فکر و اندیشه و انجام تحقیقات استوار است. آمارها نشان می دهد که ۶۰ درصد جوامع در جهان فقیر هستند و تنها ۲۰ درصد غنی و ۲۰ درصد از کشورها متوسط هستند. اما این فقیر یا غنی بودن تنها در مال و ثروت مادی معنا نمی یابد. بلکه دانایی، دانش، فکر و اندیشه و میزان استفاده از ابزارهای مدرن ارتباطی امروز است که از ثروتمندبودن تعریف درستی ارائه می دهد.

کشور ما اگرچه جزو ۲۰ درصد متوسط است اما سهم کاربران ما، ۹۳ درصد کاربران جهان است و در این حالت است که جزو ۲۰ درصد غنی جهان محسوب می شویم. فقط اشکال کار ما در چیدمان نیروهای متخصص و متفکر کشور است که اگر این چیدمان مرتب و به خوبی مدیریت شود می توان کارهای بزرگی انجام داد. افراد نخبه، باهوش و متخصص باید طوری مدیریت و رهبری شوند تا نتایج بسیار مثبت و خوبی در کشور حاصل شود.

یکی از نقش فناوری ارتباطات و اطلاعات در آموزشی ثمر بخش میتوان در مزایای آموزش غیرحضوری دید، و آنها را این گونه برشمرد:

آموزش برای همه در هر جا و هر زمان، کاهش هزینه جابه جا شدن و ساختمان، دسترسی آنی به اطلاعات، امکان کارجمعی و بحثهای دوطرفه، دسترسی به تجارب دیگران، انتخاب متن موردعلاقه، امکان اندازه گیری آموزش خلاق و امکان ذخیره سازی تجربیات.

به طور کلی می توان گفت که آموزش الکترونیک، سیاست توسعه آموزش درجهان توسعه یافته است. باید توجه داشت بسیاری نکات ناشناخته در این نوع آموزش وجود دارد که باید با دقت آنها را شناخت و از پتانسیل های آن استفاده کرد. نیاز امروز کشور ما به آموزش مجازی بیش از جهان توسعه یافته است و برای رشد ICT درکشورمان باید آموزش غیرحضوری رشد یابد. نباید فراموش شود که آموزش سازمانی در قرن ۲۱، کاملاً متفاوت از وضعیت امروز خواهد بود