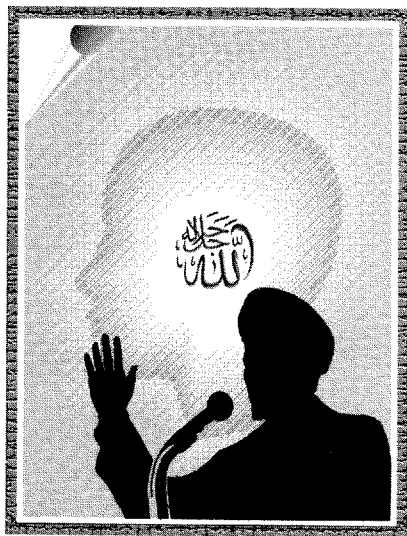


نقش آموزش

در ارائه خدمات به حاجیان



سید حسن فاطمی



پیش از پیدایش نهضت مدیریت علمی در قرن نوزدهم و ظهور سازمان‌های دولتی و بزرگ، مسأله آموزش نیروی انسانی، چندان مورد توجه نبود و شاید ضرورتی هم نداشت؛ ولی با ایجاد و توسعه بوروکراسی در قرن اخیر و افزایش پیچیدگی کارها و توسعه روزافزون تخصص‌ها، آموزش به صورت یکی از اصول کلّی و غیر قابل اجتناب مدیریت، تجلی کرد. به طوری که امروزه تهیه و تنظیم و اجرای برنامه‌های آموزش کارکنان، یکی از وظایف اساسی سازمان‌ها به شمار می‌رود.

آموزش موجب می‌شود که افراد، مهارت‌ها و گرایش‌های مناسب را، جهت ایفای نقش خاص بیاموزند و در نتیجه در رفتار و دید فرد تغییراتی پدید آید. با آموزش صحیح، بازدهی افراد افزایش می‌یابد و آمادگی پذیرش مسؤولیت‌های بیشتر در آنها ایجاد می‌گردد.

آقای حسن مرادیان گردآوری و بررسی نظریات روحانیون، مدیران و بازرسان کاروان‌های حج در مورد «نقش آموزش در ارائه خدمات به زائران» را محور تحقیق خود جهت پایان‌نامه کارشناسی ارشد برگزیده است.

نویسنده در آغاز، چکیده‌ای از تحقیق خود را ارائه کرده، سپس به بیان مطالب پایان‌نامه در پنج فصل پرداخته است:

فصل ۱ - کلیات

در این فصل به بیان مسأله، اهمیت پژوهش، اهداف تحقیق، سؤالات پژوهش و توضیح اصطلاحات و مفاهیم پرداخته شده است. اهداف محقق عبارت است از:

- ۱- شناخت نقش آموزش در تسهیل عملیات حج.
- ۲- شناخت نقش آموزش در ایجاد هماهنگی میان عوامل اجرایی حج.
- ۳- شناخت نقش آموزش در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج.
- ۴- ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی فعلی.

لذا جهت دستیابی به اهداف فوق، بیست سؤال بر محور آن اهداف، تهیه و در میان روحانیون، مدیران و بازرسان کاروان‌های حج، در سال‌های ۱۳۷۵ و ۱۳۷۶ توزیع شده، که سیصد تن از آنان به پرسش‌های چهارگزینه‌ای پاسخ گفته‌اند.

فصل ۲ - ادبیات تحقیق

در فصل دوم، ابتدا تاریخچه آموزش نیروی انسانی و مفهوم آموزش و کاربری آن در ارتقای دانش نیروی انسانی و آماده‌سازی آنها برای اجرای برنامه‌های تدوین شده، در کلیت خود تشریح می‌گردد و در ادامه، روند سازماندهی و تطوّر تشکیلات اعزام زائران و به عبارت دیگر، خود سازمان حج و زیارت مورد بررسی قرار گرفته و سازمان متولی حج معرفی می‌گردد و در نهایت در جمع‌بندی این فصل، چگونگی اثر آموزش‌های ارائه شده در بهبود کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده توسط عوامل اجرایی حج تشریح می‌گردد.

فصل ۳ - روش اجرای تحقیق

موضوعات زیر، محتوای فصل سوم را تشکیل می‌دهد:
تعریف جامعه آماری، روش نمونه و حجم آن، ابزار گردآوری داده‌ها، اعتبار روایی، روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها، طبقه‌بندی پرسش‌ها بر اساس سؤالات اصلی پژوهش.



فصل ۴ - تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این فصل، سیر پرسشنامه کامل، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. پژوهشگر چهار پرسش زیر را به عنوان پرسشهای اصلی در نظر گرفته است:

(الف) نقش آموزش در تسهیل عملیات حج چگونه بوده است؟

(ب) نقش آموزش در ایجاد هماهنگی میان عوامل اجرایی بیان کنید.

(ج) نقش آموزش در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج چگونه بوده است؟

(د) ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی چگونه بوده است؟

برای اندازه‌گیری هر سؤال اصلی پژوهش، پنج پرسش در نظر گرفته شده که سؤال اصلی را ارزیابی می‌کنند.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، قبل از هر چیز، پرسش‌های مربوط به هر یک از سؤالات اصلی پژوهشی، به‌طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهشگر برای بیان عینی داده‌های توصیفی هر سؤال، از نمودار نیز بهره برده است و مجموعه سؤالات مربوط به پژوهش در جدول‌های توصیفی ترسیم و داده‌های مربوط به آن، مرتب و توصیف شده است.

فصل ۵ - نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

این فصل و فصل چهارم، مهم‌ترین فصل‌های این اثر به شمار می‌روند. نویسنده، افزون بر ذکر نتایج تحقیق، محدودیت‌های پژوهش، پیشنهادها و توصیه‌هایی را بیان کرده است.

نظر به اهمیت نتیجه به دست آمده از هر تحقیق، چکیده‌ای از نتیجه این پژوهش را می‌آوریم:

(الف) یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که آموزش‌های فعلی عوامل خدماتی و زائران، به نحو بارزی باعث ارتقای دانش زائران و به تبع آن در صحت اعمال زائران تأثیر مثبت داشته و آنها را به‌طور مؤثر در شناخت موقعیت مکانی خود یاری داده است.

توجه به مسائل بهداشتی افزایش یافته و کاهش بیماری‌ها را در پی داشته و در نهایت باعث کاهش هزینه کاروان‌ها گردیده و در مجموع، آموزش‌های داده شده باعث



تسهیل عملیات حج گردیده است.

ب) نتایج تحقیق نشان می‌دهد که آموزش‌های داده شده به عوامل اجرایی و دست‌اندرکار عملیات حج، آنان را با نیازهای زائران آشنا نموده و در نتیجه تأمین بهتر و به موقع آن نیازها را موجب گردید. همچنین موجب هماهنگی میان زائران و عوامل اجرایی بوده و ارتباط نزدیک میان روحانیون و عوامل اجرایی و زائران باعث کاهش مشکلات در کاروان، همدلی و هماهنگی عوامل اجرایی در طول سفر می‌باشد.

ج) یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد اکثریت روحانیون، مدیران و بازرسان بر این عقیده‌اند، آموزش‌های داده شده به نحوی بوده که نیازهای اطلاعاتی عوامل اجرایی را نسبت به انجام وظایفشان تعریف نموده و موجب جلب رضایت و مشارکت آنان شده و قدرت اجرایی و کارایی آنان تقویت گردیده و موجبات انجام صحیح و بهینه وظایفشان فراهم شده است، که در مجموع، نقش زیادی در افزایش توان مدیریتی عوامل اجرایی حج داشته است.

د) نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل‌ها نشان می‌دهد که:

محتوای آموزش‌های ارائه شده، به نوعی است که اهداف بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت برای عوامل اجرایی حج تشریح و توجیه گردیده و از این رهگذر اهداف بعثه و سازمان، به نحو مؤثری تأمین گردیده است.

همچنین تناسب محتوای آموزش‌ها با تحصیلات و تجربه و نوع مسئولیت به شیوه‌ای بوده که موجب نگرش علمی‌تر عوامل اجرایی به مسائل و مشکلات و پدیده‌های گوناگونی که در مسیر انجام عملیات حج وجود دارد، گردیده است. در این ارتباط کاستی‌هایی هم وجود دارد که در بخش پنجم به آن اشاره شده است.



