



دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد
در رشته آموزش و بهسازی منابع انسانی

عنوان:

طراحی و اعتبارسنجی نرم افزار سنجش پذیرش بازخورد توسط کارکنان در فرآیند تدوین برنامه
توسعه فردی

استاد راهنما:

دکتر مرتضی رضایی زاده

استاد مشاور:

دکتر اسماعیل جعفری

اساتید داور:

دکتر اباصلت خراسانی

دکتر امیررضا اصنافی

دانشجو:

نعیمه جهانگیری منش

شهریور ۱۳۹۹



چکیده

رشد و موفقیت سازمان‌ها در گرو داشتن نیروی انسانی توسعه یافته می‌باشد. یکی از ابزارهای توسعه منابع انسانی برنامه توسعه فردی است که در همسو شدن توسعه شایستگی‌های فرد و سازمان تاثیرگذار است. ارائه بازخورد مولفه‌ای تاثیرگذار در اجرای صحیح برنامه توسعه فردی می‌باشد. باتوجه به این مسئله که یکی از ایرادهای برنامه توسعه فردی در سازمان‌ها عدم توجه به موضوع پذیرش بازخورد است، هدف از این پژوهش طراحی نرم افزاری جهت سنجش پذیرش بازخورد می‌باشد. در این پژوهش ابتدا با ابزار مصاحبه نیمه ساختارمند، به شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش بازخورد و راه‌های سنجش پذیرش بازخورد پرداخته شده است. جامعه پژوهش مدیران و کارمندان دانشگاه شهید بهشتی هستند که تعداد ۱۱ نفر از آن‌ها به روش نمونه گیری هدفمند تا رسیدن به اشباع داده انتخاب شدند. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از تکنیک اشتراک و کوربین مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در نتیجه ۱۹ مقوله به عنوان عوامل مؤثر بر پذیرش بازخورد، و پنج مقوله به عنوان راه‌های سنجش پذیرش بازخورد شناسایی شد. در ادامه به منظور طراحی فرایندهای نرم افزار، با تشکیل گروه کانونی، مقوله‌های شناسایی شده در اختیار دانشجویان دکتری فناوری اطلاعات در آموزش عالی و اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و در نتیجه شش پلاگین طراحی شد. برای سنجش میزان کاربردپذیری نرم افزار و پاسخ به سوال چهارم پژوهش، نمونه‌ی اولیه‌ی نرم افزار در اختیار ۱۵ نفر از کارمندان و مدیران دانشگاه قرار گرفت و سپس نظرات آن‌ها با آزمون کاربردپذیری استاندارد جمع‌آوری شد. نتایج ارزیابی نشان می‌دهد که نرم افزار در مجموع رتبه «خوب» را از نظر مدیران و کارمندان دانشگاه کسب کرده است.

کلمات کلیدی: برنامه توسعه فردی، پذیرش بازخورد، سنجش پذیرش بازخورد

فهرست محتوا

فصل اول

- ۱-۱ مقدمه ۱
- ۲-۱ تعریف و بیان مساله اصلی پژوهش ۲
- ۳-۱ ضرورت و اهمیت انجام پژوهش ۵
- ۴-۱ اهداف پژوهش ۷
- ۱-۴-۱ هدف کلی: ۷
- ۲-۴-۱ اهداف ویژه: ۷
- ۵-۱ سوال های پژوهش: ۷
- ۲-۵-۱ سوال کلی ۷
- ۳-۵-۱ سوالات جزئی ۸
- ۶-۱ تعاریف مفهومی و عملیاتی ۸
- ۱-۶-۱ بازخورد ۸
- ۲-۶-۱ پذیرش بازخورد ۸
- ۳-۶-۱ نرم افزار ۹
- ۴-۶-۱ اعتبارسنجی ۹
- ۵-۶-۱ برنامه توسعه فردی ۹
- ۷-۱ قلمرو پژوهش ۱۰

۸-۱ چارچوب پژوهش (مدل مفهومی) ۱۰

۹-۱ جمع بندی ۱۲

فصل دوم

۱-۲ مقدمه ۱۴

۲-۲ مبانی نظری ۱۵

۱-۲-۲ برنامه توسعه فردی ۱۶

۱-۲-۲-۱ تعاریف برنامه توسعه فردی ۱۶

۱-۲-۲-۲ اهداف برنامه توسعه فردی ۱۷

۱-۲-۲-۳ ویژگی های برنامه توسعه فردی ۱۸

۱-۲-۲-۴ مزایای برنامه توسعه فردی ۱۸

۱-۲-۲-۵ الگوهای برنامه توسعه فردی ۱۹

۲-۲-۲ بازخورد ۲۳

۱-۲-۲-۲ تعاریف بازخورد ۲۳

۲-۲-۲-۲ انواع بازخورد ۲۵

۲-۲-۲-۳ پذیرش بازخورد ۲۵

۲-۲-۲-۴ مدل های ارائه بازخورد ۳۱

۳-۲-۲ نرم افزار ۳۳

- ۳۳.....۱-۳-۲-۲ فرآیند نرم افزار.....
- ۳۳.....۲-۳-۲-۲ مدل های توسعه نرم افزار.....
- ۴۵.....۳-۲ پیشینه پژوهش.....
- ۴۵.....۱-۳-۲ مقدمه.....
- ۴۷.....۲-۳-۲ برنامه توسعه فردی.....
- ۴۷.....۱-۲-۳-۲ بررسی نقش و اثرات برنامه توسعه فردی.....
- ۵۶.....۲-۲-۳-۲ عوامل تاثیر گذار بر برنامه توسعه فردی.....
- ۶۱.....۳-۲-۳-۲ مشکلات یا جنبه های غیر اثر بخش برنامه توسعه فردی.....
- ۶۴.....۳-۳-۲ بازخورد.....
- ۶۴.....۱-۳-۳-۲ عوامل موثر بر پذیرش بازخورد.....
- ۶۹.....۲-۳-۳-۲ تاثیرات و نتایج پذیرش بازخورد.....
- ۷۲.....۳-۳-۳-۲ موانع پذیرش بازخورد.....
- ۷۳.....۴-۲ شناسایی شکاف های ادبیات پژوهش.....
- ۷۶.....۵-۲ جمع بندی.....

فصل سوم

- ۷۹.....۱-۳ مقدمه.....
- ۷۹.....۲-۳ نوع پژوهش.....

- ۳-۳ جدول روش شناسی ۸۰
- ۴-۳ پارادایم پژوهش ۸۳
- ۵-۳ طرح پژوهش ۸۴
- ۶-۳ روش پژوهش ۸۴
- ۷-۳ جامعه پژوهش ۸۶
- ۹-۳ ابزارهای گردآوری داده ۸۷
- ۱۰-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها ۸۹
- ۱۱-۳ روایی و پایایی ۹۱
- ۱۲-۳ جمع بندی ۹۱

فصل چهارم

- ۱-۴ مقدمه ۹۳
- ۲-۴ یافته های مربوط به سوال اول پژوهش ۹۴
- ۱-۲-۴ مرحله اول: استخراج شواهد گفتاری از متن صاحبه ها ۹۴
- ۲-۲-۴ مرحله دوم: مفهوم سازی ۹۶
- ۳-۲-۴ مرحله سوم: مقوله سازی ۹۸
- ۴-۲-۴ تعریف مقوله ها ۱۰۲
- ۳-۴ یافته های مربوط به سوال دوم پژوهش ۱۲۰

- ۱-۳-۴ مرحله اول: استخراج شواهد گفتاری از متن مصاحبه ها ۱۲۰
- ۲-۳-۴ مرحله دوم: مفهوم سازی ۱۲۳
- ۳-۳-۴ مرحله سوم: مقوله سازی ۱۲۶
- ۴-۳-۴ تعریف مقوله ها ۱۲۸
- ۴-۴ یافته های سوال سوم پژوهش ۱۳۴
- ۱-۴-۴ نرم افزار سنجش پذیرش بازخورد ۱۳۴
- ۲-۴-۴ نیازها و راه حل های نرم افزار سنجش پذیرش بازخورد ۱۳۴
- ۵-۴ یافته های سوال چهارم پژوهش ۱۷۹

فصل پنجم

- ۶-۴ جمع بندی ۱۸۱
- ۱-۵ مقدمه ۱۸۴
- ۲-۵ خلاصه تجمیعی یافته ها ۱۸۵
- ۱-۲-۵ سوال اول پژوهش ۱۸۵
- ۲-۲-۵ سوال دوم پژوهش ۱۸۷
- ۳-۲-۵ سوال سوم پژوهش ۱۸۷
- ۴-۲-۵ سوال چهارم پژوهش ۱۸۸
- ۳-۵ بحث و تفسیر یافته ها ۱۸۸

- ۱۸۸..... سوال اول پژوهش ۱-۳-۵
- ۱۹۹..... سوال دوم پژوهش ۲-۳-۵
- ۲۰۱..... سوال سوم پژوهش ۳-۳-۵
- ۲۰۳..... نرم افزارهای برنامه توسعه فردی ۱-۳-۳-۵
- ۲۰۶..... نرم افزارهای بازخورد ۳۶۰درجه ۲-۳-۳-۵
- ۲۰۷..... سوال چهارم پژوهش ۴-۳-۵
- ۲۰۸..... نوآوری پژوهش ۴-۵
- ۲۰۹..... کاربردهای پژوهش ۵-۵
- ۲۰۹..... محدودیت‌های پژوهش ۶-۵
- ۲۰۹..... پیشنهادها ۷-۵
- ۲۱۰..... پیشنهادات پژوهشی ۱-۷-۵
- ۲۱۰..... پیشنهادات کاربردی ۲-۷-۵
- ۲۱۰..... جمع بندی ۸-۵
- ۲۱۳..... منابع
- ۲۲۵..... پیوست ها

فهرست اشکال

- شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش ۱۱
- شکل ۲-۲ مراحل یک چرخه حل مسئله ۳۴
- شکل ۳-۲ مدل ساخت نمونه ۳۵
- شکل ۴-۲ مدل ترتیبی خطی ۳۶
- شکل ۵-۲ مدل توسعه سریع برنامه ها (RAD) ۳۸
- شکل ۶-۲ مدل افزایشی ۴۰
- شکل ۷-۲ مدل حلزونی ۴۱
- شکل ۸-۲ مدل توسعه همروند ۴۳
- شکل ۹-۲ نقشه ذهنی پیشینه پژوهش ۴۶
- شکل ۱۰-۲ مراحل تدوین برنامه توسعه فردی ۷۴
- شکل ۱-۳ پیاز پژوهش ۸۲
- شکل ۱-۴ تصویر کلی نرم افزار ۱۴۱
- شکل ۲-۴ ایجاد حساب کاربری ۱۴۲
- شکل ۳-۴ فرآیند ورود به نرم افزار ۱۴۳
- شکل ۴-۴ فرایند پلاگین پروفایل شخصی بازخورد گیرنده ۱۴۸
- شکل ۶-۴ فرایند پلاگین پروفایل شخصی بازخورد دهنده ۱۵۰
- شکل ۷-۴ استوری بورد پلاگین پروفایل شخصی ۱۵۱
- شکل ۹-۴ استوری بورد پلاگین سر درون ۱۵۴
- شکل ۱۰-۴ فرایند پلاگین چند مرده حلاج بازخورد گیرنده ۱۵۸

- شکل ۴-۱۱ فرایند پلاگین چند مرده حلاج بازخورد دهنده قبل از ارائه بازخورد ۱۵۹
- شکل ۴-۱۲ فرایند پلاگین چند مرده حلاج بعد از بازخورد ۱۶۰
- شکل ۴-۱۳ استوری بورد پلاگین چندمرده حلاج ۱۶۱
- شکل ۴-۱۴ فرایند پلاگین رنگ رخساره ۱۶۴
- شکل ۴-۱۵ استوری بورد پلاگین رنگ رخساره ۱۶۵
- شکل ۴-۱۸ استوری بورد پلاگین حدیث دیگران ۱۷۱
- شکل ۴-۱۹ فرایند پلاگین اگر من جای او بودم بازخوردگیرنده ۱۷۵
- شکل ۴-۲۱ فرایند پلاگین اگر من جای او بودم بعد از بازخورد ۱۷۷
- شکل ۴-۲۲ استوری بورد پلاگین اگر من جای او بودم ۱۷۸
- شکل ۵-۱ تصویر کلی از نتایج پژوهش ۱۸۴

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ الگوهای برنامه توسعه فردی در مطالعات پیشین (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷)..... ۱۹
- جدول ۲-۲ عوامل موثر بر پذیرش بازخورد برگرفته از ادبیات نظری..... ۳۰
- جدول ۳-۲ خلاصه پژوهش‌های پیشین درباره بررسی نقش و اثرات برنامه توسعه فردی..... ۴۷
- جدول ۴-۲ خلاصه پژوهش‌های پیشین درباره عوامل تاثیر گذار بر برنامه توسعه فردی..... ۵۷
- جدول ۵-۲ مشکلات یا جنبه‌های غیر اثر بخش برنامه توسعه فردی..... ۶۱
- جدول ۶-۲ خلاصه پژوهش‌های پیشین درباره پذیرش بازخورد..... ۶۴
- جدول ۷-۲ تاثیرات و نتایج پذیرش بازخورد..... ۶۹
- جدول ۸-۲ موانع پذیرش بازخورد..... ۷۲
- جدول ۲-۳ تفسیر سطح کاربرد پذیری نرم افزار..... ۸۹
- جدول ۱-۴ شواهد گفتاری مرتبط با عوامل موثر بر پذیرش بازخورد..... ۹۴
- جدول ۲-۴ مفهوم سازی بر اساس شواهد گفتاری استخراج شده..... ۹۶
- جدول ۳-۴ مقوله سازی از مفاهیم استخراج شده..... ۹۸
- جدول ۴-۴ تعریف مقوله‌ها..... ۱۰۲
- جدول ۵-۴ عوامل موثر بر پذیرش بازخورد در هر دسته..... ۱۱۹
- جدول ۶-۴ شواهد گفتاری مرتبط با روش‌های سنجش پذیرش بازخورد..... ۱۲۱
- جدول ۷-۴ مفهوم سازی بر اساس شواهد استخراج شده..... ۱۲۳
- جدول ۸-۴ مقوله سازی از مفاهیم استخراج شده..... ۱۲۶
- جدول ۹-۴ تعریف مقوله‌ها..... ۱۲۸
- جدول ۱۰-۴ عنوان و تعریف نیازها..... ۱۳۵

- جدول ۴-۱۱ عنوان و تعریف راه حل‌ها..... ۱۳۷
- جدول ۴-۱۲ سند مشخصات اصلی نرم افزار سنجش پذیرش بازخورد..... ۱۳۸
- جدول ۴-۱۳ عنوان و تعریف پلاگین‌ها..... ۱۳۹
- جدول ۴-۱۴ سند مشخصات اصلی مولفه ی پروفایل شخصی..... ۱۴۴
- جدول ۴-۱۵ فرایندهای مولفه ی پروفایل شخصی..... ۱۴۵
- جدول ۴-۱۶ سند مشخصات اصلی پلاگین سرّ درون..... ۱۵۲
- جدول ۴-۱۷ فرایندهای پلاگین سرّ درون..... ۱۵۲
- جدول ۴-۱۹ فرآیند های پلاگین چند مرده حلاج..... ۱۵۶
- جدول ۴-۲۰ سند مشخصات اصلی پلاگین رنگ رخساره..... ۱۶۲
- جدول ۴-۲۱ فرایندهای پلاگین رنگ رخساره..... ۱۶۳
- جدول ۴-۲۲ سند مشخصات اصلی پلاگین حدیث دیگران..... ۱۶۶
- جدول ۴-۲۳ فرایندهای پلاگین حدیث دیگران..... ۱۶۷
- جدول ۴-۲۴ سند مشخصات اصلی پلاگین اگر من جای او بودم..... ۱۷۲
- جدول ۴-۲۵ فرایندهای اصلی مولفه اگر من جای او بودم..... ۱۷۳
- جدول ۴-۲۶ نتایج آزمون کاربردپذیری نرم افزار..... ۱۸۰
- جدول ۵-۱ عوامل موثر بر پذیرش بازخورد در هر دسته..... ۱۸۶