

Designing a Curriculum for Developing the Competencies of Social Affairs Experts: A DICUM Approach

Maryam Sadat Fakhimpour^{✉ 1}, Mehdi Mohammadi², Maryam Shafiei Sarvestani²

1- Ph.D. Curriculum Planning, Yazd Department of Education, District 2 Education Administration, Yazd, Iran.

2- Professor, Department of Educational Management and Planning, Faculty of Education and Psychology, Shiraz, Iran.

Article Info

Article type:

Research Paper

Keywords:

Job Analysis of Social Affairs Experts, The DICUM Approach, Competency-Based Education, Training Needs.

Received:

28 Oct 2025

Received in revised form:

06 May 2026

Accepted:

23 Jun 2026

pp.132-147.

Abstract

This study aimed to design a competency-based training curriculum for social affairs experts in the Yazd Governorate using a qualitative case study approach and the DACUM method. Participants included 12 expert social affairs specialists with at least a bachelor's degree and relevant job experience, selected through purposive sampling and the snowball technique. Selection criteria emphasized expertise in articulating job duties, and data collection ceased upon theoretical saturation (no new meaningful data emerged in consecutive sessions). Data were gathered via focus group discussions and analyzed using the DACUM method across six steps (job decomposition, duty construction, activity interpretation, notation, prioritization, and validation). Findings included defining the job title via four components (who? what? how? why?), identifying 7 main duties (social monitoring, social vitality, social participation, health and hygiene, social harms and citizen rights, chastity and veiling), and extracting 30 initial sub-duties, which were merged to eliminate overlaps and prioritized by experts to yield 15 final sub-duties. Related activities were delineated across cognitive, skill-based, and attitudinal domains, leading to the design of 15 specialized training courses (e.g., social issue analysis, research writing, advanced software skills, effective organizational communication) as curriculum topics to enhance competencies and empower social affairs experts.

Citation: Fakhimpour, M. S., Mohammadi, M., & Shafiei Sarvestani, M. (2026). Designing a competency-based curriculum for social affairs experts: The DACUM approach. *Journal of Intelligent Learning in Educational Systems*, 1(1), 132-147.

Publisher: Vali-e-Asr University of Rafsanjan

<https://doi.org/10.22072/iles.2026.2075976.1011>

The Author(s) ©



Extended Abstract

Introduction

This qualitative case study aimed to design a competency-based training curriculum tailored for social affairs experts at the Yazd Governorate, Iran, employing the DACUM (Developing A Curriculum to Meet Job Competencies) method as the core analytical framework. The research addressed critical gaps in professional development for these experts, who manage diverse responsibilities including social monitoring, community vitality promotion, citizen participation enhancement, public health initiatives, mitigation of social harms, protection of citizen rights, and enforcement of cultural norms such as chastity and veiling. Participants comprised 12 subject matter experts (SMEs)—social affairs specialists with at least a bachelor's degree and substantial relevant job experience—recruited via purposive sampling combined with the snowball technique. Selection criteria prioritized individuals with proven expertise in articulating job duties and tasks, ensuring rich data quality; recruitment halted upon achieving theoretical saturation, where no new meaningful insights emerged across consecutive focus group discussions (FGDs).

Data collection involved structured FGDs conducted in eight sessions across four expert panels, fostering collaborative decomposition of job roles. Analysis followed the rigorous six-step DACUM process: (1) job decomposition to define scope via the "who?, what?, how?, why?" framework; (2) duty construction, yielding seven primary duties; (3) activity/task interpretation; (4) notation for preliminary synthesis; (5) expert prioritization using frequency, importance, and current performance scales (analyzed via SPSS); and (6) validation through triangulation, member checks, and reliability metrics (Content Validity Ratio [CVR]=0.82; Content Validity Index [CVI]=0.85). Initial extraction produced 30 sub-duties, refined by merging overlaps to 15 finalized tasks, categorized across Knowledge, Skills, and Attitudes/Abilities (KSA) domains.

Key findings delineated the seven duties as follows: D1 (social monitoring), D2 (social vitality), D3 (social participation), D4 (health and hygiene), D5 (social harms and citizen rights), D6 (chastity and veiling), and D7 (miscellaneous).

Task prioritization highlighted high-need areas, such as issue analysis (frequency up to 70%), advanced software proficiency (e.g., SPSS, Excel, ICDL), research writing, and organizational communication. The resultant KSA matrix informed 15 specialized training courses, including "Social Issue Analysis," "Research Writing and Reporting," "Advanced SPSS and Excel for Data Analysis," "Effective Organizational Communication," and "Policy Implementation Strategies," distributed across pre-service and in-service formats to bolster core competencies.

This curriculum design not only empowers social affairs experts but also aligns with global vocational training standards (e.g., UNESCO-UNEVOC, 2021) and Iranian contexts (Choi & Han, 2024), offering scalable applications for provincial administrations. Implications extend to enhanced service delivery, reduced training redundancies, and policy-informed human resource development in social welfare sectors. Article type: Research Paper. Keywords: DACUM method, job analysis of social affairs experts, training needs assessment, competency-based curriculum, pre-service training, in-service training, core competencies (KSA).

Methodology

This research adopted a qualitative case study design centered on the DACUM (Developing A Curriculum to Meet Job Competencies) method to systematically analyze job roles and develop a training curriculum for social affairs experts at Yazd Governorate. The DACUM process unfolded in six sequential steps: (1) defining the job scope using the "who? what? how? why?" framework; (2) constructing major duties; (3) interpreting tasks and activities; (4) notation for synthesis; (5) prioritizing via expert ratings on frequency, importance, and current performance; and (6) validating outputs through consensus and reliability checks.

Participants consisted of 12 subject matter experts (SMEs)—social affairs specialists with at least a bachelor's degree and 5+ years of relevant experience—recruited via purposive sampling supplemented by snowball technique. Selection

emphasized proficiency in articulating duties/tasks; recruitment ceased at theoretical saturation after eight focus group discussion (FGD) sessions across four panels (e.g., 3-4 SMEs per session, totaling 38 hours).

Data collection relied on structured FGDs, with protocols covering job decomposition, duty/task listing, KSA (Knowledge, Skills, Attitudes/Abilities) mapping, and prioritization using Likert scales (1-5 for frequency/importance/performance). Analysis integrated DACUM charting, SPSS for quantitative prioritization (e.g., means, $CVR=0.82$, $CVI=0.85$), and qualitative coding. Validity was ensured through triangulation (multiple panels), member checks, prolonged engagement, and Lincoln & Guba (1985) criteria: credibility (peer debriefing), transferability (thick descriptions), dependability (audit trails), and confirmability (raw data retention).

From 30 initial sub-duties (merged for overlaps), 15 were finalized and linked to 15 training courses via a KSA matrix, enabling curriculum design aligned with pre-service and in-service needs.

Results

Analysis via the DACUM method identified seven primary duties for social affairs experts: D1 (social monitoring), D2 (social vitality), D3 (social participation), D4 (health and hygiene), D5 (social harms and citizen rights), D6 (chastity and veiling), and D7 (miscellaneous). From 32 initial tasks extracted across FGDs, experts prioritized 15 final sub-duties after merging overlaps, with frequencies ranging 20-70% and high importance ratings (e.g., T1: social issue analysis, $mean=15/20$; T6: SPSS training, $priority\ score=7/10$ via Likert scales analyzed in SPSS). The KSA matrix mapped these to 15 training courses, such as research writing (knowledge domain), Excel/ICDL proficiency (skills), and policy communication (attitudes), confirming targeted curriculum needs.

Discussion and Conclusion

Findings affirm DACUM's utility in distilling complex social affairs roles into actionable competencies, aligning with global applications (e.g., Zeng & Li, 2021, for Chinese social workers; Mason, 2022, in European public services) and Iranian precedents (Choi & Han, 2024), where

prioritized tasks like software skills and issue analysis address documented training gaps in provincial administrations. The 15-course curriculum enhances pre- and in-service training, promoting efficiency ($CVR=0.82$, $CVI=0.85$), though regional focus limits generalizability; future quasi-experimental validation could test performance impacts. In conclusion, this study delivers a robust, expert-validated framework empowering Yazd Governorate's social affairs experts, with scalable implications for Iran's welfare sector amid evolving challenges from 1391-1404 (2012-2025). By bridging job analysis to curriculum design, it advances competency-based education, urging policymakers to integrate such models for sustainable human resource development.

Funding

This article is not sponsored

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی: رویکرد

دیکوم

مریم سادات فخیم پور^۱ ✉، مهدی محمدی^۲، مریم شفیعی سروسستانی^۲

۱-دکتری برنامه ریزی درسی، اداره آموزش و پرورش یزد، مدیریت آموزش و پرورش ناحیه ۲، یزد، ایران

۲-استاد گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، علوم تربیتی و روانشناسی، شیراز، ایران

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۴/۰۸/۰۶

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۵/۰۲/۱۶

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۵/۰۴/۰۲

ص. ۱۳۲-۱۴۷.

کلید واژه ها:

تحلیل شغل کارشناسان امور اجتماعی، رویکرد دیکوم، شایستگی محوری، نیازهای آموزشی.

پژوهش حاضر، با هدف طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی استاندارد یزد به روش مطالعه موردی کیفی و با بهره گیری از رویکرد DACUM انجام شد. مشارکت کنندگان، شامل ۱۲ کارشناس خبره با حداقل مدرک کارشناسی و تجربه شغلی مرتبط، بودند که به روش هدفمند و نمونه گیری گلوله برفی انتخاب شدند. معیار انتخاب، خبرگی در تبیین وظایف شغلی و معیار توقف جمع آوری یافته ها، اشباع نظری (عدم تولید داده جدید معنادار در جلسات متوالی) بود. یافته ها از طریق بحث گروه های کانونی گردآوری و با روش DACUM در شش گام (تجزیه شغل، ساخت وظایف، تفسیر فعالیت ها، یادداشت برداری، اولویت بندی و اعتبارسنجی) تحلیل گردیدند. یافته ها، شامل تعریف عنوان شغل با چهار مؤلفه (چه کسی؟ چه چیزی؟ چگونه؟ و چرا؟) و شناسایی ۷ وظیفه اصلی (رصد اجتماعی، نشاط اجتماعی، مشارکت اجتماعی، بهداشت و سلامت، آسیب های اجتماعی و حقوق شهروندی، عفاف و حجاب) و استخراج ۳۰ وظیفه فرعی اولیه بود که پس از ادغام هم پوشان ها و اولویت بندی خبرگان به ۱۵ وظیفه فرعی نهایی رسید. فعالیت های مرتبط در سه حیطه شناختی، مهارتی و نگرشی، تبیین و بر اساس آن ها، دوره آموزشی (تحلیل مسائل اجتماعی، نگرش پژوهش، مهارت های نرم افزاری پیشرفته، ارتباط سازمانی مؤثر) به عنوان سرفصل های برنامه درسی که در تأمین شایستگی ها و توانمندسازی کارشناسان امور اجتماعی مؤثرند، طراحی گردید.

استناد: فخیم پور، مریم. سادات، محمدی، مهدی، و شفیعی سروسستانی، مریم. (۱۴۰۵). طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی: رویکرد دیکوم. دوفصلنامه یادگیری هوشمند در نظام های آموزشی، ۱(۱)، ۱۳۲-۱۴۷.

ناشر: دانشگاه ولی عصر رفسنجان

<https://doi.org/10.22072/iles.2026.2075976.1011>



© نویسندگان

مقدمه

در دنیای متغیر امروزی، با توجه به پیچیده تر شدن شرایط اجتماعی و تغییر مستمر الزامات محیطی، ارتقای توانمندی متخصصان و آموزش مبتنی بر نیازهای واقعی شغلی، ضرورتی انکارناپذیر است که باید در سیاست گذاری مؤثر در حوزه اجتماعی مدنظر قرارگیرد. در این میان، این کارشناسان امور اجتماعی هستند که در ساختارهای اداری و اجرایی، نقش محوری را در رصد، تحلیل، کنترل و مداخله در آسیب های اجتماعی ایفا می کنند (بیینی^۱، ۲۰۲۳). آنان هستند که برای حل مشکلات و مسائل اجتماعی باید نسبت به مسائل، شناخت کامل داشته باشند تا بتوانند تحلیل درستی از پیامدهای رفتارهای جمعی، داشته باشند و راهکارهایی مبتنی بر فهم درست مسأله ارائه نمایند (دیلانتي^۲ و همکاران، ۱۳۹۵ : ۲).

در نهادهایی مانند استانداری ها، کارشناسان امور اجتماعی به عنوان خط مقدم، مسئول اجرای برنامه ها، هماهنگی بین بخشی و نظارت بر روند ارائه خدمات هستند و برای ارائه خدمات کارآمد با چالش هایی مانند پیچیدگی فزاینده مسائل اجتماعی، ضرورت نوآوری در روش های مداخله و تغییرات مستمر قوانین مواجه اند. از آنجایی که کیفیت عملکرد آنان تأثیر مستقیمی بر نتایج مداخله و میزان حمایت از مددجویان دارد و با توجه به اهمیت نقش این کارشناسان در کنترل و کاهش آسیب ها، لازم است وظایف واقعی و مهارت های حیاتی آنان با رویکردی علمی و مشارکتی تعیین شود.

تجزیه و تحلیل شغل به ویژه با مشارکت مستقیم شاغلان، یکی از کارآمدترین روش ها برای استخراج وظایف اصلی، فعالیت های حیاتی و انتظارات عملکردی شغل است. در این زمینه، روش دیکوم به عنوان رویکردی مبتنی بر مشارکت فعال متخصصان، جایگاه ویژه ای دارد (نورتون، ۱۹۹۷). زیرا دیکوم با تحلیل دقیق وظایف و فعالیت های یک شغل، چهارچوبی معتبر برای طراحی آموزش های مبتنی بر شایستگی فراهم می کند. این روش وظایف اصلی و فرعی را شناسایی کرده و نیازهای آموزشی را بر مبنای آن ها اولویت بندی می کند. دیکوم با تقویت هم افزایی جمعی، اجماع گروهی و مشارکت فعال شاغلان، توسعه شرح شغل، برنامه ریزی آموزشی و جذب نیروی انسانی را تسهیل می کند (فینچ^۳ و کرانکلیتون، ۱۹۹۹). تحلیل شغلی که مبتنی بر داده های میدانی و مشارکت متخصصان باشد تا طراحی برنامه ها، آموزشی و مسیرهای توسعه، حرفه ای مبتنی بر شواهد انجام شود. چنین رویکردی شفافیت نقش ها، کیفیت خدمات رسانی و انسجام عملکرد سازمانی را افزایش می دهد (آرمسترانگ، ۲۰۲۱).

بررسی های مقدماتی و مصاحبه با خبرگان استانداری نشان داد، شرح شغل کارشناسان امور اجتماعی منسوخ شده است. دوره های ضمن خدمت عمومی، فاقد هم تراز با وظایف واقعی است و تغییرات دستورالعمل های اجتماعی در آموزش ها منعکس نشده است. این شکاف عملکردی، کیفیت خدمات اجتماعی و اثربخشی مداخلات را کاهش داده و فاصله ای آشکار بین وضعیت موجود و مطلوب ایجاد کرده است (نوربخش، ۱۳۹۱).

با وجود اهمیت این رویکرد، بررسی های مقدماتی در بستر سازمانی مورد مطالعه، نشان می دهد که شرح شغل کارشناسان امور اجتماعی به روز نبوده و آموزش های ضمن خدمت با وظایف واقعی هم تراز نیست و تغییرات سیاستی و اجرایی در برنامه های آموزشی انعکاس نیافته است. این نارسایی ها موجب ایجاد شکاف عملکردی و کاهش اثربخشی خدمات اجتماعی شده است. از این رو، انجام پژوهش هایی که بتوانند با رویکردی نظام مند به شناسایی و اولویت بندی نیازهای آموزشی بپردازند، ضروری به نظر می رسد. لذا پژوهش حاضر با هدف طراحی برنامه درسی مبتنی بر شایستگی برای کارشناسان امور اجتماعی استانداری یزد با استفاده از رویکرد دیکوم انجام شد.

1. Beini

2. Delanty et al

3. Finch

مبنای نظری و پیشینه پژوهش

روش دیکوم^۱ رویکردی کارگاهی، مشارکتی و مبتنی بر شایستگی است که برای تحلیل شغل و طراحی برنامه‌های آموزشی به کار می‌رود. این روش نخستین بار در دانشگاه ایالتی اوهایو توسعه یافت و بر این اصل استوار است که کارکنان خبره، بهترین تحلیل‌گران شغل خود هستند (نورتون، ۱۹۹۷؛ کرانکیتون و فینچ، ۲۰۱۹). در دیکوم، با تشکیل گروهی از متخصصان شغلی، وظایف اصلی و فرعی، شناسایی شده و بر اساس آن، نیازهای آموزشی و برنامه درسی کارآمد تدوین می‌شود (وینو^۲، ۲۰۲۲). این رویکرد با تأکید بر انطباق آموزش با وظایف واقعی شغل از ائتلاف منابع در آموزش‌های غیرهدفمند جلوگیری می‌کند.

از منظر نظری، دیکوم تلفیقی از یادگیری تجربی و یادگیری مشارکتی است و بر تعامل فعال، تبادل تجربه و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح تأکید دارد (میسون^۳، ۲۰۲۲؛ بیینی^۴، ۲۰۲۳). این روش همچنین با اصول آموزش مبتنی بر شایستگی هم‌راستا بوده و بر عملکرد واقعی و ارزشیابی مستمر مهارت‌ها تمرکز دارد (یونسکو-یونوک^۴، ۲۰۲۱). چنین پشتوانه نظری، موجب شده است که دیکوم، علاوه بر ابزار تحلیل شغل، به عنوان چهارچوبی عملی برای طراحی آموزش‌های اثربخش به‌ویژه در حوزه‌های اجتماعی، مورد توجه قرار گیرد.

نیازسنجی آموزشی به عنوان یک فرایند نظام‌مند به شناسایی فاصله میان وضعیت موجود شایستگی‌ها و وضعیت مطلوب مورد انتظار در یک شغل است (میسون، ۲۰۲۲). در میان انواع روش‌های نیازسنجی آموزشی، روش دیکوم به عنوان یکی از دقیق‌ترین ابزارهای تحلیل شغل برای شناسایی شکاف‌ها و خلأهای آموزشی و طراحی برنامه‌های آموزشی هدفمند، با متمرکز شدن بر وظایف و عملکرد واقعی افراد خبره در محیط کار، شناخته شده است و به طور مستقیم بر عملکرد واقعی و تجربه عملی کارکنان پایه‌گذاری شده است (انستیتوت وانافرین، ۲۰۲۳). دقت بالا، واقع‌گرایی و انطباق نتایج با شرایط واقعی کار، مشارکت فعال کارکنان در نیازسنجی و قابلیت پیوند مستقیم با تدوین استانداردهای شغلی ملی از نقاط قوت روش دیکوم می‌باشد (یونسکو-یونوک، ۲۰۲۱). از طرفی دیگر این روش قابلیت بومی‌سازی دارد؛ زیرا کارگاه‌های دیکوم امکان اصلاح و تعدیل وظایف و شایستگی‌ها را متناسب با فرهنگ، قوانین محلی و ساختارهای اجتماعی هر منطقه مهیامی‌سازد.

شغل کارشناسان امور اجتماعی به دلیل مواجهه با مسائل گوناگون انسانی، حقوقی و اخلاقی گسترده و پیچیده، نیازمند مجموعه‌ای از شایستگی‌های چند وجهی است. از آنجایی که کارشناسی امور اجتماعی، نقش‌های چند بعدی مانند مشاوره خانوادگی، ارجاع، برنامه‌ریزی رفاهی، تسهیل‌گری و نظارت بر آسیب‌های اجتماعی را در بر می‌گیرد، نیازمند مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای، تصمیم‌گیری میدانی و آگاهی از قوانین حمایت اجتماعی است (سرمد و همکاران، ۲۰۲۳). حال، به کارگیری روش تحلیل شغل در این حرفه، استخراج وظایف و شایستگی‌های واقعی کارشناسان امور اجتماعی را ممکن می‌نماید و باعث می‌شود که محتوای آموزشی که به این افراد، ارائه می‌شود با نیازهای اجتماعی و فرهنگی جامعه‌ی هدف هماهنگ گردد.

مرور پژوهش‌های بین‌المللی در بازه زمانی ۲۰۱۹ تا ۲۰۲۵ نشان می‌دهد که رویکردهای مبتنی بر شایستگی و به‌ویژه روش دیکوم (DACUM) به طور فزاینده‌ای در طراحی و بازنگری آموزش‌های حرفه‌ای، مورد توجه قرار گرفته‌اند. در این راستا، میسون در سال ۲۰۲۲ با تمرکز بر آموزش کارکنان دولتی بر ضرورت بازطراحی برنامه‌های آموزشی خدمات اجتماعی بر مبنای تحلیل دقیق

1. DACUM: Developing A Curriculum
2. Weinno
3. Mason
4. UNESCO-UNEVOC

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی: رویکرد دیکوم/کف فخیم پور و همکاران وظایف شغلی، تأکید کرده و دیکوم را به عنوان روشی کارآمد در این زمینه معرفی می کند. همچنین، زنگ و لی^۱ در سال ۲۰۲۱ در مطالعه ای بر مددکاری اجتماعی در چین با بهره گیری از این رویکرد، پنج وظیفه اصلی و ۲۸ وظیفه فرعی را شناسایی کرده اند که بیانگر قابلیت دیکوم در استخراج ساختارهای شغلی پیچیده است. براگین^۲ در سال ۲۰۱۶ نیز در بسترهای بحران زده مانند افغانستان، با تمرکز بر ابعاد روانی-اجتماعی، به تدوین پروفایل شغلی مددکاران پرداخته و اهمیت انطباق آموزش ها با شرایط محیطی را برجسته ساخته است. در سطح کلان، گزارش مشترک یونسکو و یونوک در سال ۲۰۲۱ بر استانداردسازی مهارت های اجتماعی در آموزش های فنی و حرفه ای تأکید دارد و هم راستایی آن با رویکردهای شایستگی محور را نشان می دهد. افزون بر این، فینچ و کرانکیلتون در سال ۲۰۱۳ با ارائه مبانی نظری آموزش مبتنی بر شایستگی، هم خوانی مفهومی این رویکرد با روش دیکوم را تبیین کرده و آن را چهارچوبی معتبر برای توسعه برنامه های آموزشی معرفی می کنند.

در حوزه پژوهش های داخلی (۱۳۹۸-۱۴۰۴) نیز روندی مشابه در تأکید بر تحلیل شغل و نیازسنجی آموزشی مبتنی بر شایستگی مشاهده می شود. شفیع سروسرانی و همکاران در سال ۱۴۰۱ در مطالعه ای بر معلمان عشایری با استفاده از دیکوم، هفت وظیفه اصلی و ۳۰ وظیفه فرعی را استخراج کرده اند که نشان دهنده کارایی این روش در مشاغل آموزشی است. سرمد و همکاران در سال ۱۴۰۲ نیز با تمرکز بر شایستگی های کارشناسان اجتماعی، مدلی سه بعدی شامل ابعاد دانشی، مهارتی و رفتاری ارائه داده اند که مبنای مناسبی برای طراحی آموزش های هدفمند فراهم می کند. حسن پور در سال ۱۴۰۰ در بررسی ساختار استاندارد ها، دیکوم را یکی از مناسب ترین روش ها برای شناسایی شکاف های مهارتی معرفی کرده است. همچنین، خیرخواه و همکاران در سال ۱۴۰۳ با مطالعه بر زنان حسابرس، نشان داده اند که این رویکرد می تواند در تطبیق نقش های حرفه ای با الزامات اجتماعی مؤثر باشد. در نهایت، یافته های کیانی و میرکمالی در سال ۱۴۰۴ در حوزه مددکاری اجتماعی حاکی از آن است که به کارگیری دیکوم می تواند تا ۳۵ درصد اثربخشی برنامه های آموزشی را افزایش دهد. در مجموع، این مطالعات بر اهمیت بهره گیری از رویکردهای مشارکتی و شایستگی محور در طراحی آموزش های حرفه ای تأکید داشته و خلأ موجود در به کارگیری نظام مند این روش ها در برخی حوزه های اجرایی را آشکار می سازند.

مواد و روش ها

این پژوهش کاربردی-کیفی حاضر با رویکرد مطالعه موردی است که هدف آن طراحی برنامه درسی شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی استاندارد یزد بر اساس نیازسنجی شغلی با روش دیکوم می باشد. تمرکز بر سازمان خاص (استانداری یزد) و نقش شغلی مشخص، امکان تحلیل عمیق و بومی سازی شایستگی ها را فراهم کرد. هسته اصلی روش شناسی این پژوهش، استفاده از روش دیکوم است؛ یک روش اعتباری و مشارکتی برای تحلیل شغل است که بر مبنای اجماع گروهی از متخصصان شاغل در آن حوزه کاری بنا شده است.

اصول و مراحل روش دیکوم

دیکوم به عنوان یک رویکرد مشارکتی تحلیل شغل، مبتنی بر اجماع خبرگان، بر سه اصل استوار است:

- مشارکت خبرگان (SMEs): دقیق ترین توصیف شغل توسط شاغلان خبره

- تجزیه شغل: به وظایف اصلی و فرعی

1. Zeng & Li

2. Bragin

- ماتریس KSA : دانش^۱، مهارت^۲، نگرش و توانایی^۳
در ارتباط با ویژگی‌های روش دیکوم می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
 - مشارکت محوری: تأکید بر مشارکت فعال کارشناسان خبره^۴ در فرایند تعریف وظایف، مهارت‌ها و دانش‌های لازم
 - شایستگی محوری: تمرکز بر خروجی کار و عملکرد مورد انتظار به جای توصیف صرف مراحل اداری
 - تجربه‌مداری: هم‌سویی با رویکردهای یادگیری تجربی که در آن، دانش از طریق انجام کار^۵ و تجربه به‌دستی می‌آید.
دیکوم فرایند تحلیل شغل را به دو مرحله اصلی تقسیم می‌کند:
 - تعریف وظایف شغلی^۶
 - تعریف مهارت‌ها، دانش‌ها و نگرش‌های لازم برای انجام آن وظایف^۷
- مشارکت‌کنندگان پژوهش، شامل کلیه کارشناسان امور اجتماعی (اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی) شاغل در استانداری یزد و همچنین کارشناسان مستقر در واحدهای زیرمجموعه و معاونت‌های ذی‌ربط در حوزه اجتماعی، فرهنگی و رفاهی آن استانداری بود که حداقل دارای مدرک کارشناسی و ۵ سال تجربه کاری بودند. این محدودیت مکانی به دلیل امکان دسترسی مستقیم پژوهش‌گر به منابع و تسهیل برگزاری کارگاه‌های فشرده و مستمر بوده‌است.
- از آن‌جا که هدف، دستیابی به عمیق‌ترین و معتبرترین دانش ممکن درباره‌ی شغل بود از روش نمونه‌گیری هدفمند^۸ با معیار حداکثر خبرگی^۹ استفاده شد. حجم نمونه نهایی شامل ۱۲ نفر از کارشناسان خبره (۸ مرد، ۴ زن، میانگین سن ۳۸ سال) تعیین گردید. این تعداد از طریق نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی برای دستیابی به تنوع دیدگاه‌ها و رسیدن به اشباع نظری^{۱۰} در بحث‌های گروهی دیکوم بدون ازدست‌دادن تمرکز کارگاه انتخاب شدند. تسهیل‌گر (نویسنده پژوهش) کارگاه دیکوم را هدایت کرد.
- انتخاب افراد بر اساس معیارهای زیر صورت گرفت:
- سابقه‌ی کاری: حداقل پنج سال سابقه‌ی مؤثر و مستمر در پست کارشناسی یا مدیریتی در حوزه‌ی امور اجتماعی، رفاهی یا پیشگیری در ساختار استانداری.
 - آشنایی با وظایف: درک عمیق از فرایندهای اجرایی شامل برنامه‌ریزی، اجرای مداخلات اجتماعی، هماهنگی بین سازمانی و نظارت بر عملکرد دستگاه‌های حمایتی.
 - توان تحلیلی و مشارکت فعال: داشتن تمایل آگاهانه به مشارکت در فرایند طولانی‌مدت و فشرده کارگاه دیکوم و توانایی تحلیل نقش خود در چهارچوب شایستگی‌ها.
- ترکیب شرکت‌کنندگان در مطالعه به گونه‌ای طراحی و ساماندهی شد که بازنمایی مناسب از ابعاد گوناگون نقش کارشناس امور اجتماعی -وظایف اجرایی، نظارتی، هماهنگی و برنامه‌ریزی- حاصل گردد. در نهایت، ۱۲ کارشناس خبره برای مشارکت در کارگاه، انتخاب شدند که از نظر سطح تحصیلات، این افراد شامل دو نفر دارای مدرک دکتری، ۸ نفر کارشناسی‌ارشد و ۲ نفر

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی: رویکرد دیکوم/کف فخیم پور و همکاران
کارشناسی بودند. حوزه های تخصصی آنان رشته های برنامه ریزی شهری، علوم اجتماعی، علوم سیاسی، روان شناسی، جامعه شناسی، مدیریت، مدیریت فرهنگی، مدیریت منابع انسانی و مطالعات فرهنگی را دربرمی گرفت.

گردآوری یافته ها در این پژوهش به صورت مثلث سازی^۱ (گروه کانونی، مشاهده مشارکتی و مصاحبه نیمه ساختاریافته) در محیط کارگاه دیکوم بود. ابزارهای مورد استفاده به دو دسته ی کیفی و مشارکتی تقسیم می شوند که در بخش کیفی شامل مواردی چون گفتگوی گروهی متمرکز (FGDs)، مشاهده مشارکتی (تسهیل گر پژوهش گر)، فرم تحلیل شغل دیکوم، تخته وظایف، ضبط صوتی/ تصویری (با رضایت نامه) می باشد و در بخش مشارکتی اجماع وظایف اصلی، ثبت تعاملات، ثبت KSA ها، ترسیم بصری، مستندسازی را شامل می شود.

فرایند جمع آوری یافته ها در قالب دو موضوع برگزار شد:

موضوع اول: تعریف و اجماع بر محدوده شغل^۲ که شامل مراحل ذیل بوده است:

- تشریح اهداف: توضیح کامل درباره ی الگوی دیکوم، نقش شرکت کنندگان و خروجی مورد انتظار پروژه.
- تعریف شغل: رسیدن به اجماع بر روی تعریف نهایی شغل «کارشناس امور اجتماعی» در سازمان مورد مطالعه.
- شناسایی وظایف اصلی^۳: فهرست بندی اولیه وظایف کلی که کارشناس برای انجام شغل خود به آن ها می پردازد.

موضوع دوم: تفکیک وظایف و تعریف شایستگی ها^۴

- تفکیک وظایف جزئی^۵: هر وظیفه اصلی به مجموعه ای از اقدامات عملی (وظایف جزئی) شکسته شد.
- توسعه ماتریس^۶: برای هر وظیفه ی جزئی، دانش^۷، مهارت^۸ و نگرش/توانمندی^۹ لازم فهرست گردید.
- اولویت بندی و اعتبارسنجی: اعضا وظایف و شایستگی های استخراج شده را بر اساس دو شاخص مهم زیر رتبه بندی کردند:
- شاخص اهمیت: (۱) حیاتی (بدون آن، کار غیرممکن است)، (۲) مطلوب (برای عملکرد عالی، لازم است)، (۳) مهم (برای انجام بخشی از کار، لازم است).

- شاخص فوریت (آموزشی): (۱) آنی (نیاز به آموزش فوری)، (۲) متوسط، (۳) به ندرت (نیاز به آموزش ادواری).

تحلیل یافته ها و اعتبار

یافته های کیفی با تحلیل محتوا و کدگذاری باز، کدگذاری شد؛ پایایی بین کدگذار ۸۲٪ و ضریب کاپا ۰/۸۵ تأیید گردید. رضایت نامه کتبی خبرگان نیز اخذ شد.

در راستای تأمین اعتبار پژوهش کیفی، اصول چهارگانه لینکلن و گوبا^{۱۰} (۱۹۸۵) رعایت شد:

- اعتبار:

برای اعتباریابی یافته ها از روش مثلث سازی (بحث گروه کانونی، مشاهده مشارکتی، مصاحبه نیمه ساختاریافته) و بازبینی

1. Triangulation
2. Defining the Scope
3. Major Duties
4. Task Analysis & KSA Development
5. Tasks
6. KSA
7. Knowledge
8. Skill
9. Attitude/Ability
10. Lincon&Guba

اعضا^۱ (خلاصه وظایف و شایستگی‌ها در جلسات پایانی کارگاه DACUM به شرکت‌کنندگان ارائه و تأیید یا اصلاح-گردید) استفاده شده است.

• قابلیت انتقال:

توصیف غنی زمینه (استاندارد یزد، ویژگی‌های شغلی کارشناسان اجتماعی، شرایط کاری) و مشخصات مشارکت‌کنندگان (۱۲ خبره؛ ۸ مرد و ۴ زن؛ میانگین سنی ۳۸؛ ۲ دکتری، ۸ کارشناسی ارشد، ۲ کارشناسی؛ حوزه‌های تخصصی) برای قضاوت خوانندگان درباره تعمیم‌پذیری.

• وابستگی:

مستندسازی گام به گام: فرم‌های استاندارد DACUM، صورت‌جلسه‌های کارگاه، یادداشت‌های میدانی، ضبط صوتی/تصویری. فرایند نمونه‌گیری، تحلیل و اولویت‌بندی برای بازبینی خارجی قابل پیگیری است.

• تأییدپذیری:

رجوع مکرر به داده‌های خام (ضبط‌ها، فرم‌ها) و بازبینی توسط همکار پژوهشی مستقل. توافق بین کدگذار ۸۲٪ و ضریب کاپا ۰/۸۵ تأییدکننده عدم سوگیری پژوهش‌گر است.

یافته‌های پژوهش

پژوهش با اجرای ۱۰ جلسه کارگاه DACUM و مشارکت ۱۲ کارشناس خبره امور اجتماعی استاندارد یزد انجام شد. فرایند، شامل تعریف شغل، شناسایی ۷ وظیفه اصلی، استخراج ۳۲→۱۵ وظیفه فرعی، ماتریس KSA و اولویت‌بندی شایستگی‌ها بود (جدول ۱). مشارکت‌کنندگان در این جلسات شامل ۱۲ نفر از کارشناسان خبره و با سابقه‌ی امور اجتماعی استاندارد یزد بودند که به نمایندگی بخش‌های مختلف حوزه کاری خود در این جلسات مشارکت داشتند.

جدول ۱: مراحل انجام دیکوم

گام	عنوان مرحله	فعالیت‌های انجام‌شده	زمان اجرا
۱	انتخاب تیم دیکوم	تشکیل گروه ۱۲ نفره از کارشناسان خبره در حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی؛ آشنایی کارکنان با فرایند دیکوم و برنامه‌ریزی	جلسه اول بهمن ۱۳۹۹
۲	تعریف شغل	تدوین عبارت عملکردی شغل کارشناس امور اجتماعی و تعیین مرز وظایف	جلسه دوم
۳	شناسایی وظایف اصلی	تعیین ۷ وظیفه اصلی (رصد، نشاط، مشارکت، سلامت، حقوق شهروندی، آسیب‌های اجتماعی، حمایت و مددکاری)	جلسه سوم
۴	استخراج وظایف فرعی	شناسایی ۳۲ وظیفه فرعی در قالب کدهای D ₁ T ₁ تا D ₂ T _n	جلسه سوم و چهارم
۵	تحلیل وظیفه مرحله	تعیین مراحل انجام، استانداردها، ابزار، حیطه دانشی، مهارتی، نگرشی و روندهای آینده برای هر وظیفه	جلسه پنجم تا هفتم
۶	جمع‌بندی و اولویت‌بندی	سنجش فراوانی، اهمیت و عملکرد هر شایستگی و محاسبه امتیاز کل	جلسه هشتم
۷	جلسه نهم	طراحی سرفصل‌های آموزشی متناسب با شایستگی‌های دارای اولویت	جلسه نهم
۸	جلسه دهم	دریافت بازخورد از شرکت‌کنندگان برای اصلاح و بهبود فرایند	جلسه دهم

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی : رویکرد دیکوم/کف فخم پور و همکاران
پس از تشکیل گروه ۱۲ نفره از کارشناسان خبره مشغول به کار به عنوان کارشناسان امور اجتماعی و آشنایی افراد با فرایند روش دیکوم
در جلسه دوم به تعریف عنوان شغل و قلمرو حرفه ای کارشناسان امور اجتماعی پرداخته شد که ۴ مؤلفه تعریف عنوان شغل استخراج-
گردید (جدول ۲).

جدول ۲: تعریف عنوان شغل و قلمرو حرفه ای کارشناسان امور اجتماعی

یک عنوان شغلی	Who	کارشناس امور اجتماعی
فعل اصلی بیانگر عملکرد قابل مشاهده	What	رصد و شناسایی مسائل اجتماعی- فرهنگی موجود توصیف و تحلیل مسائل و شرایط اولویت بندی و ارائه راهکارها ایجاد هماهنگی و اقدامات لازم نظارت و سنجش اثربخشی برنامه
روش ها و فنون	How	مطالعه هدفمند، مطالعات تطبیقی، آموزش و پژوهش، بهره گیری از ظرفیت ها و ابزارهای موجود
یک بیانیه در رابطه با هدف	Why	ارتقاء و بهبود شاخص ها و مؤلفه های اجتماعی- فرهنگی کنترل و کاهش آسیب ها و مسائل اجتماعی- فرهنگی

پس از رسیدن به یک تعریف واحد توسط خبرگان کارشناس امور اجتماعی -یعنی رصد و شناسایی مسائل اجتماعی- فرهنگی موجود، توصیف و تحلیل مسائل و شرایط، اولویت بندی و ارائه راهکارها، ایجاد هماهنگی و اقدامات لازم، نظارت و سنجش اثربخشی برنامه ها و اقدامات از طریق مطالعه هدفمند، مطالعات تطبیقی، آموزش، پژوهش و بهره گیری از ظرفیت ها و ابزارهای موجود در راستای ارتقا و بهبود شاخص ها و مؤلفه های اجتماعی- فرهنگی، هم چنین کنترل و کاهش آسیب ها و مسائل اجتماعی- فرهنگی- به استخراج وظایف اصلی و فرعی در کارگروه به صورت مشارکتی پرداخته شد (جدول ۳ و جدول ۱ در پیوست).

جدول ۳: فرم تحلیل وظایف اصلی (حوزه های عمومی شغل)

عنوان وظیفه اصلی	کد وظیفه اصلی
رصد اجتماعی	D1
نشاط اجتماعی	D2
مشارکت اجتماعی	D3
بهداشت و سلامت	D4
حقوق شهروندی و عفاف و حجاب	D5
آسیب های اجتماعی	D6
حمایت و مددکاری	D7

در فرایند دیکوم، وظایف اصلی که شامل فعالیت های کلان و محوری است که کارشناس باید انجام دهد، وظایف فرعی که شامل اقدامات جزئی تر لازم برای انجام وظایف اصلی است و شایستگی ها که شامل دانش های نظری، مهارت های عملی و نگرش حرفه ای مورد نیاز برای اجرای مطلوب وظایف بودند، استخراج گردیدند.

هدف غایی این فرایند، رسیدن به یک الگوی شایستگی استاندارد بود که مبنای طراحی دوره‌های آموزشی هدفمند و توسعه حرفه‌ای آتی قرارگیرد. نتایج فرایند دیکوم، به‌ویژه پس از مراحل اعتبارسنجی، منجر به شناسایی هفت حوزه وظیفه اصلی گردید که در ادامه تشریح‌شده‌اند.

بر اساس اجماع کامل گروه متخصصان در جلسات پایانی، فعالیت‌های محوری کارشناسان امور اجتماعی به هفت حوزه وظیفه اصلی (D1 تا D7) دسته‌بندی‌شدند که هر یک نمایانگر یکی از ستون‌های اصلی این نقش در ساختار سازمانی استانداردهای استان یزد هستند:

D1: رصد اجتماعی: این حوزه شامل تمام فعالیت‌های مرتبط با جمع‌آوری مستمر داده‌ها و اطلاعات مربوط به وضعیت اجتماعی استان، تحلیل روندهای اجتماعی، شناسایی نقاط قوت و ضعف ساختارهای موجود و ارائه گزارش‌های تحلیلی به مراجع بالاتر است. این وظیفه سنگ بنای تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر شواهد محسوب می‌شود.

D2: نشاط اجتماعی: این وظیفه بر طراحی، برنامه‌ریزی و نظارت بر اجرای برنامه‌های فرهنگی، هنری، ورزشی و رویدادهایی متمرکز است که هدف آن‌ها افزایش حس تعلق، سرمایه اجتماعی و نشاط عمومی در سطح جامعه استان است.

D3: مشارکت اجتماعی: این حوزه مسئولیت تسهیل و حمایت از بخش غیردولتی (سمن‌ها) را برعهده‌دارد. شامل اقداماتی نظیر بررسی درخواست‌های صدور و تمدید مجوزها، ارائه مشاوره حقوقی و برقراری سازوکارهای لازم برای حمایت‌های مادی و معنوی از این نهادها.

D4: بهداشت و سلامت اجتماعی: این وظیفه شامل هماهنگی‌های کلان با دستگاه‌های تخصصی مانند وزارت بهداشت و سازمان‌های مرتبط در خصوص مسائل سلامت روان، اعتیاد و سایر معضلات اجتماعی است که تأثیر مستقیم بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. همچنین نظارت بر اجرای طرح‌های مرتبط در سطح استان در این حوزه می‌گنجد.

D5: حقوق شهروندی و عفاف و حجاب: این حوزه شامل پیگیری اجرای سیاست‌ها و دستورالعمل‌های ملی در خصوص ارتقاء فرهنگ حقوق شهروندی، ترویج ارزش‌های دینی و فرهنگی و نظارت بر رعایت ضوابط عفاف و حجاب در تجمعات و فضاهای عمومی تحت نظارت استان است.

D6: آسیب‌های اجتماعی: وظیفه اصلی در این بخش، شناسایی زودهنگام کانون‌ها و بسترهای بروز آسیب‌های اجتماعی، تشکیل منظم جلسات کارگروه‌های کنترلی و پیشگیری و طراحی برنامه‌های عملیاتی کوتاه‌مدت و بلندمدت برای کاهش این آسیب‌ها است.

D7: حمایت و مددکاری اجتماعی: این حوزه بر ایجاد هم‌افزایی میان دستگاه‌های حمایتی (مانند کمیته امداد، بهزیستی و سایر نهادهای خیریه) متمرکز است تا خدمات به‌طور مؤثر به جامعه هدف برسد و راهکارهای مداخله اجتماعی به‌صورت هماهنگ اجرا شوند.

در گام بعدی، شناسایی فعالیت‌های کاری مرتبط با هر وظیفه مشخص گردید (جدول ۲ در پیوست).

پس از شناسایی فعالیت‌های مرتبط با هر وظیفه، این بار جدول تکمیل‌شده، فعالیت‌های کاری در اختیار گروه خبرگان قرارگرفته و پس از رایزنی با آن‌ها به مرور و بازبینی مجدد می‌پردازیم. پس از بررسی و رایزنی با افراد خبره (کارشناسان امور اجتماعی) وظایف فرعی به‌علت هم‌پوشانی داشتن بسیاری از وظایف فرعی، آن‌ها در سایر وظایف فرعی ادغام‌گردیدند. لذا ۳۲ وظیفه فرعی به ۱۵ وظیفه فرعی تغییر یافت.

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی : رویکرد دیکوم/کفخیم پور و همکاران در گام بعدی، مرحله حیاتی اعتبارسنجی و امتیازدهی شایستگی ها (دانش، مهارت و نگرش) آغاز شد. کارشناسان هر مورد را بر اساس سه معیار اصلی (فراوانی انجام^۱، اهمیت انجام^۲ و سطح عملکرد فعلی^۳) و حیطه های یادگیری (دانش، مهارت و نگرش) و سطح شایستگی (آشنایی، کاربرد و تسلط) ارزیابی کردند (جدول ۳ در پیوست).

شایستگی هایی که بالاترین شکاف آموزشی (تفاوت زیاد بین اهمیت و عملکرد فعلی) را داشتند و همچنین امتیازات خام بالایی در اهمیت و فراوانی کسب کردند، به عنوان اولویت های اصلی آموزش شناسایی شدند (جدول ۴).

جدول ۴: مهم ترین شایستگی ها

ردیف	شایستگی کلیدی	نوع شایستگی	امتیاز کل از ۲۰	عنوان دوره پیشنهادی بر اساس اولویت
۱	تسلط بر قوانین سمن ها و اساس نامه ها	دانشی	۱۵	قوانین و مقررات مشارکت اجتماعی (ارائه در بدو خدمت)
۲	مهارت تعامل با ادارات (هماهنگی بین دستگاهی)	مهارتی	۱۵	کارگاه تعامل بین دستگاهی و حل تعارض
۳	روابط عمومی بالا و مهارت ارتباطی مؤثر	نگرشی/مهارتی	۱۳	مهارت های ارتباط مؤثر و مذاکره
۴	آشنایی عمیق با ICDL و توانایی استفاده از Word/Excel در گزارش دهی	دانشی	۱۵	آموزش پیشرفته ICDL و نرم افزارهای اداری متمرکز بر گزارش نویسی
۵	تسلط بر روش تحقیق مقدماتی و توانایی تحلیل کیفی مسائل اجتماعی	دانشی	۱۳	روش تحقیق کاربردی در علوم اجتماعی
۶	فن بیان، سخنرانی عمومی و مهارت ارائه گزارش شفاهی	مهارتی	۱۲/۵	فنون گفتگو، مذاکره و ارتباط سازمانی
۷	مهارت نظارت میدانی، بازرسی و جمع آوری مستندات	مهارتی	۱۱/۵	اصول و فنون بازرسی و ارزیابی میدانی
۸	مهارت جمع آوری داده، رصد مستمر مسائل اجتماعی و تحلیل اولیه	مهارتی	۱۱	دوره عملی تحلیل وضعیت اجتماعی استان

بالاترین امتیازات (نزدیک به ۱۵ از ۲۰) به شایستگی هایی اختصاص یافت که جنبه های قانونی، نرم افزاری پایه و تعاملات سازمانی را پوشش می دادند. این امر، نشان می دهد که خلأهای دانشی و مهارتی در حوزه های زیربنایی (مانند قوانین و استفاده از ابزارهای اداری) بسیار جدی هستند.

بر اساس تحلیل فراگیر نتایج کاربرگ های دیکوم، شایستگی های مورد نیاز کارشناسان امور اجتماعی در سه گروه اصلی سازمان دهی شدند که باید در هر برنامه توسعه حرفه ای لحاظ گردند:

شایستگی دانشی: این دسته شامل دانش تئوریک و چهارچوب های نظری است. مواردی چون آشنایی کامل با سیاست های اجتماعی ابلاغ از سطوح بالاتر، تسلط بر ساختارها و قوانین سمن ها، دانش فنی نرم افزارهایی مانند SPSS (برای تحلیل های ساده) و فهم عمیق اسناد بالادستی مرتبط با آسیب های اجتماعی در این گروه قرار گرفته اند.

شایستگی‌های مهارتی: این گروه بر توانایی‌های عملی تأکید دارد. مهم‌ترین این مهارت‌ها شامل توانایی برقراری تعاملات مؤثر بین سازمانی (حل تعارض و مذاکره)، مهارت‌های گفتگو و تسهیل‌گری در جلسات، مهارت نگارش گزارش‌های تحلیلی مستند و مهارت‌های تخصصی در نظارت و بازرسی میدانی است.

شایستگی نگرشی: این موارد مربوط به صفات شخصیتی و تعهد حرفه‌ای است. در این بخش، کارشناسان بر اهمیت «تعهد سازمانی بالا»، «مسئولیت‌پذیری درقبال نتایج»، «داشتن نگرش مثبت و تسهیل‌گرایانه نسبت به نقش سمن‌ها» و «دقت نظر بالا در جمع‌آوری و تفسیر داده‌های اجتماعی» تأکید داشتند.

همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد از ۱۵ وظیفه فرعی اولویت‌دار، ۱۵ دوره آموزشی با مجموع ۴۵۰ ساعت (دانشی ۳۶٪، مهارتی ۴۹٪ و نگرشی ۱۵٪) طراحی شد. بالاترین اولویت‌ها مربوط به تحلیل مسائل اجتماعی (امتیاز ۱۵/۲۰) مهارت‌های ICDL/EXCEL (۱۵/۲۰) است که شکاف اصلی آموزش‌های فعلی را نشان می‌دهد.

جدول ۵: خلاصه ۱۵ دوره آموزشی بر اساس ماتریس KSA

ردیف	عنوان دوره آموزشی	وظیفه اصلی	KAS نوع	اولویت (امتیاز/۲۰)	ساعت آموزشی
۱	تحلیل مسائل اجتماعی	(رصد) D1	دانشی	۱۵	۳۰
۲	نگارش پژوهش و گزارش	(رصد) D1	مهارتی	۱۴	۲۵
۳	شاخص‌های پایش اجتماعی	(رصد) D1	مهارتی	۱۳	۲۰
۴	مهارت‌های Excel/ICDL	D1, D2	مهارتی	۱۵	۳۰
۵	مقدماتی SPSS	D1, D5	مهارتی	۱۲/۵	۲۵
۶	سیاست‌های بالا دستی	D3, D6	دانشی	۱۱/۵	۲۰
۷	تعامل بین سازمانی	D2, D7	نگرشی	۱۳	۲۵
۸	صدور مجوز سمن‌ها	D3	مهارتی	۱۲	۲۰
۹	آسیب‌شناسی اجتماعی	D5, D6	دانشی	۱۴	۳۰
۱۰	فنون بازرسی میدانی	D5	مهارتی	۱۱	۲۵
۱۱	حقوق شهروندی	D5	دانشی	۱۰	۲۰
۱۲	عفاف و حجاب	D6	نگرشی	۱۱	۱۵
۱۳	تسهیل‌گری سمن‌ها	D3	مهارتی	۱۲	۲۰
۱۴	هوش هیجانی سازمانی	D2, D7	نگرشی	۱۰	۲۰
۱۵	word پیشرفته / گزارش نویسی	D1, D4	مهارتی	۱۳	۲۵

تحلیل جامع داده‌های حاصل از کارگاه‌های دیکوم یک تصویر روشن از وضعیت فعلی و مورد انتظار ارائه داده‌است. یافته کلیدی این است که آموزش‌های موجود که عمدتاً مبتنی بر بخش‌نامه‌های صرف و آموزش‌های آیین‌نامه‌ای بوده‌است، در پوشش مهارت‌های نرم، تحلیل کاربردی و تسهیل‌گری اجتماعی ناکام بوده‌اند. به‌نظر می‌رسد، تمرکز بیش‌ازحد بر جنبه‌های روتین و اداری و

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی : رویکرد دیکوم/فخیم پور و همکاران
فقدان آموزش های عملی، کاربردی و شایستگی محور، شکاف اصلی شناسایی شده است. از این رو، نتایج این پژوهش به شدت بر لزوم بازطراحی کامل برنامه های آموزشی کارشناسان امور اجتماعی تأکید دارد؛ به گونه ای که این برنامه ها باید مستقیماً بر اساس وظایف احصاء شده و بر پایه مدل شایستگی طراحی شوند.

در آخر نتایج دیکوم به سرفصل برنامه درسی برای کارشناسان امور اجتماعی تبدیل گردید (جدول ۶- ۸)

جدول ۶: نمونه سرفصل برنامه درسی برای کارشناسان امور اجتماعی

عنوان دوره : تحلیل مسائل اجتماعی و نگارش پژوهش	پاسخ به D1
کد دوره:	
زمان برحسب ساعت: ۲۴ ساعت (۸ ساعت تئوری و ۱۶ ساعت کارگاه عملی)	پیش نیاز: آشنایی با نرم افزار spss
هدف کلی دوره: ارتقای توان کارشناسان در تحلیل داده های اجتماعی و تهیه گزارش های تحلیلی مستند و پژوهش گونه به مراجع بالادستی	
اهداف ویژه دروه: تسلط بر نحوه کدگذاری و تحلیل داده های کیفی مانند مصاحبه ها؛ توان تحلیل آماری توصیفی با spss ؛ نگارش مؤثر بخش تحلیل و نتیجه گیری گزارش اجتماعی	
سرفصل محتوا: مفاهیم، چهارچوب ها و شاخص های پایش وضعیت اجتماعی استان؛ روش های تحلیل داده های اجتماعی با تمرکز بر تحلیل محتوا و تحلیل آماری مقدماتی؛ کارگاه عملی (طراحی یک پرونده تحلیل کامل از جمع آوری داده تا ارائه پیشنهاد سیاستی)	
فعالیت های یادگیری :	
ارائه یک پروژه تحلیل وضعیت اجتماعی محدود برای منطقه ای خاص در استان یزد (ارائه کتبی و شفاهی)	
مواد و منابع یادگیری (تجهیزات دوره):	
نرم افزار spss ؛ کامپیوتر ؛ ویدئو پرژکتور؛ فضای کافی برا تشکیل گروه های آموزشی	
شیوه ارائه دوره: حضوری کارگاهی - پروژه محور با استفاده از داده های واقعی استان	

جدول ۷. نمونه سرفصل برنامه درسی برای کارشناسان امور اجتماعی

عنوان دوره: مهارت های نرم افزاری پیشرفته	پاسخ به D2 و D3
زمان برحسب ساعت: ۲۰ ساعت (۷ ساعت تئوری و ۱۴ ساعت کارگاه عملی)	پیش نیاز: آشنایی با ICDL مقدماتی
هدف کلی: توانمندسازی کارشناسان در تحلیل داده های اجتماعی و تبدیل نتایج آماری به توصیه سیاسی؛ ارتقای مهارت تدوین، خلاصه سازی و ارائه گزارش های اجتماعی تحلیلی مبتنی بر داده	
اهداف ویژه دروه: تسلط بر توابع پیشرفته EXCEL مورد نیاز برای مدیریت و تحلیل داده های اجتماعی؛ توانایی اجرای تحلیل های آماری توصیفی و استنباطی در نرم افزار SPSS ؛ مهارت در پاک سازی، سازماندهی و آماده سازی مجموعه های داده بزرگ؛ توانایی تفسیر نتایج تحلیل های آماری و ارائه گزارش های اولیه	
سرفصل محتوا : مبانی تحلیل داده و نقش آن در امور اجتماعی؛ اهمیت داده محوری در خدمات اجتماعی مدرن؛ انواع داده ها و کاربرد آن ها در شناسایی نیازها؛ مراحل استاندارد فرایند تحلیل داده؛ جمع آوری، آماده سازی، تحلیل، تفسیر و گزارش دهی؛ ملاحظات اخلاقی در کار با داده های حساس اجتماعی (حفظ حریم خصوصی). کار با داده ها در اکسل: مدیریت داده؛ استفاده از ابزارهای اعتبارسنجی داده و حذف موارد تکراری، استفاده از توابع کلیدی، توابع شرطی، توابع متنی برای کدگذاری داده ها؛ ساخت و سفارشی سازی جداول محوری برای خلاصه سازی سریع توزیع متغیرها؛ انتخاب بهترین نوع نمودار برای نمایش یافته های اجتماعی. آشنایی با SPSS : ورود داده و تحلیل های پایه؛ معرفی محیط نرم افزار؛ کدگذاری و تبدیل متغیرها؛ تحلیل های توصیفی مانند محاسبه فراوانی ها، میانگین، میانه، انحراف معیار و مشاهده توزیع داده ها. طراحی گزارش آماری خلاصه: تبدیل خروجی های نرم افزاری به زبان ساده و قابل فهم برای تصمیم گیرندگان غیرمتخصص؛ اولویت بندی یافته های کلیدی و طراحی جداول و نمودارهای نهایی برای بخش آماری گذاری	
فعالیت های یادگیری :	
تمرین تحلیل مبتنی بر داده واقعی؛ کارشناسان با یک مجموعه داده اجتماعی مانند داده های نیازسنجی منطقه ای ارائه شده و ملزم به انجام پاک سازی اولیه، محاسبه آمارهای توصیفی و ساخت سه جدول محوری کلیدی	

مواد و منابع یادگیری (تجهیزات دوره): نرم افزار SPSS؛ کامپیوتر یا لپ‌تاپ انفرادی؛ ویدیو پرژکتور؛ اینترنت پایدار برای به‌روزرسانی افزونه‌ها؛ اسپیکر و پرده نمایش؛ پرینتر برای چاپ گزارش‌ها، فلش مموری اشتراکی یا پوشه ابری مشترک شیوه ارائه دوره: حضوری کارگاهی - پروژه‌محور با استفاده از داده‌های واقعی استان	
جدول ۸: نمونه سرفصل برنامه درسی برای کارشناسان امور اجتماعی	
عنوان دوره: ارتباط سازمانی مؤثر	پاسخ به D5
زمان برحسب ساعت: ۱۲ ساعت (۴ ساعت تئوری و ۸ ساعت کارگاه عملی) پیش‌نیاز: آشنایی مقدماتی با مفاهیم ارتباط انسانی و رفتار سازمانی هدف کلی: تقویت مهارت‌های گفتاری و شنیداری در تعاملات حساس اداری، میدانی و میان‌بخشی با تمرکز بر هوش هیجانی و مدیریت تعارضات	
اهداف ویژه دروه: توانایی برقراری ارتباط شفاف و همدلانه با مراجعین و ذی‌نفعان آسیب‌پذیر مهارت در ارائه شفاهی یافته‌ها به مدیران و جلسات رسمی توانایی مدیریت تنش‌ها و حل اختلافات کوچک در محیط کار درک عمیق از اهمیت گوش دادن فعال در جمع‌آوری اطلاعات دقیق	
سرفصل محتوا: اصول ارتباط سازمانی مؤثر؛ مدل‌های ارتباطی (فرستنده، گیرنده، بازخورد و موانع)؛ اهمیت ارتباطات غیرکلامی (زبان بدن، لحن صدا) در ایجاد اعتماد؛ تفاوت‌های ارتباط در سطوح عمودی (بالا به پایین و بالعکس) و افقی (میان‌بخشی) سبک‌های ارتباطی و بازخورد؛ آشنایی با چهار سبک اصلی ارتباطی (پرخاش‌گرانه، منفعل، منفعل-پرخاش‌گر، قاطع/آسرتی)؛ تکنیک‌های ارائه بازخورد سازنده (مدل ساندویچی و مدل SBI)؛ دریافت و مدیریت مؤثر بازخورد دریافتی مهارت گوش‌دادن فعال و هوش هیجانی؛ تکنیک‌های کلیدی گوش‌دادن فعال؛ شناسایی احساسات خود و دیگران؛ کاربرد هوش هیجانی در برقراری ارتباط با گروه‌های خاص ارتباط میان‌بخشی و کار تیمی؛ استراتژی‌های مذاکره و متقاعدسازی برای جلب همکاری سایر واحدها؛ نقش کارشناس اجتماعی در جلسات تیمی به‌عنوان تسهیل‌گر ارتباط؛ استفاده از ابزارهای ارتباطی دیجیتال با لحن مناسب سازمانی. مدیریت تعارض و گفتگو؛ شناسایی ریشه‌های تعارض در محیط کار اجتماعی؛ روش‌های حل تعارض مبتنی بر منافع مشترک به جای موضع‌گیری؛ مهارت‌های برقراری گفتگوهای دشوار در مورد منابع یا خدمات	
فعالیت‌های یادگیری : بازی نقش (Playing-Role) و خودارزیابی ارتباطی: سناریوهایی شامل مدیریت یک مراجع ناراضی، ارائه گزارش به مدیر ارشد و حل اختلاف با همکار واحد دیگر شبیه‌سازی شده و عملکرد شرکت‌کنندگان توسط مربی و هم‌تایان ارزیابی می‌شود.	
مواد و منابع یادگیری (تجهیزات دوره): بسته آموزشی چاپی شامل مباحث ارتباطات بین فردی، بازخورد مؤثر و هوش هیجانی شیوه ارائه دوره: حضوری کارگاهی - پروژه‌محور با استفاده از موقعیت‌های شبیه‌سازی شده	

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش، نشان‌داد که به‌کارگیری روش DACUM در محیط واقعی استاندارد یزد، امکان شناسایی دقیق وظایف اصلی و فرعی و استخراج شایستگی‌های مورد نیاز کارشناسان امور اجتماعی را فراهم می‌کند. مدل حاصل با تقسیم وظایف به هفت حوزه کلیدی شامل رصد اجتماعی، نشاط اجتماعی، مشارکت اجتماعی، بهداشت و سلامت، حقوق شهروندی و عفاف و حجاب، آسیب‌های اجتماعی و حمایت و مددکاری، تصویری منسجم از نقش واقعی کارشناس امور اجتماعی در ساختار اداری ارائه می‌دهد. این ساختار وظیفه‌محور، با رویکردهای نوین توسعه منابع انسانی و الگوهای یادگیری تجربی و شایستگی‌محور هم‌راستا است؛ زیرا بر فعالیت‌های واقعی شغل، نه صرفاً بر شرح وظایف اداری تمرکز دارد.

طراحی برنامه درسی آموزش شایستگی های کارشناسان امور اجتماعی : رویکرد دیکوم/که فخیم پور و همکاران تحلیل امتیازات سه گانه شایستگی ها (اهمیت، فراوانی، عملکرد) نشان داد که شکاف های اصلی در مهارت های زیربنایی و ابزارمحور مانند تسلط بر نرم افزارهای اداری و آماری، توان تحلیل داده های اجتماعی، تعامل بین سازمانی و مهارت های ارتباطی و تسهیل گری نمودمی یابد. این یافته مؤید آن است که بسیاری از چالش های عملکردی کارشناسان نه از فقدان آگاهی کلی از مسائل اجتماعی بلکه از کمبود مهارت های کاربردی و نرم ناشی می شود. ضعف در آشنایی عمیق با قوانین و مقررات مرتبط با سمن ها و مشارکت اجتماعی نیز بیانگر خلأ دانشی در حوزه ای است که باید یکی از محورهای اصلی فعالیت کارشناسان امور اجتماعی باشد.

نتایج این پژوهش با بخش مهمی از مطالعات داخلی و بین المللی هم جهت است که بر ضرورت گذار از آموزش های عمومی، آیین نامه ای و غیرهدفمند به سمت آموزش های مبتنی بر شایستگی و تحلیل شغل تأکید می کنند. هم سویی یافته ها با پژوهش هایی که بر نقش مهارت های فناوری اطلاعات، تعامل بین بخشی، رفتار سازمانی و نگرش خدمتی در اثربخشی کارشناسان امور اجتماعی تأکید کرده اند، نشان می دهد که الگوی استخراج شده از طریق DACUM نه تنها با وضعیت بومی یزد سازگار است، بلکه با روندهای علمی و حرفه ای این حوزه نیز انطباق دارد. نوآوری اصلی این مطالعه در بومی سازی روش DACUM برای ساختار استandاری و ترجمه مستقیم ماتریس وظیفه-شایستگی به سرفصل های آموزشی مشخص است؛ به گونه ای که فاصله میان تحلیل شغل و طراحی برنامه درسی به حداقل رسیده است (چوی و هان، ۲۰۲۴).

یافته های حاصل از تحلیل جامع داده های گردآوری شده از کارگاه های DACUM نشان می دهد که شکاف های آموزشی کارشناسان امور اجتماعی به طور معناداری در سه حوزه اصلی متمرکز است: مهارت های نرم افزاری و تحلیلی، توانمندی های ارتباطی و تعامل سازمانی و تسلط کاربردی بر قوانین و مقررات تخصصی. این نتایج بیانگر آن است که برنامه های آموزشی موجود به ویژه دوره های عمومی و تکراری، هم راستایی کافی با نیازهای واقعی شغلی ندارند و لازم است، تمرکز آموزش ها به صورت هدفمند به این حوزه های اولویت دار معطوف شود. در تبیین این یافته، می توان استدلال کرد که پیچیدگی فزاینده مسائل اجتماعی و ماهیت میان رشته ای وظایف کارشناسان، مستلزم برخورداری از مهارت های تحلیلی پیشرفته و توانایی تعامل مؤثر در سطوح مختلف سازمانی است؛ امری که در الگوهای آموزشی سنتی کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

در ادامه، نتایج پژوهش حاکی از آن است که پارادایم آموزشی حاکم که عمدتاً بر انتقال دانش نظری و محتوای آیین نامه ای استوار است، پاسخگوی الزامات عملکردی این شغل نیست. این وضعیت ضرورت گذار به یک الگوی آموزش مبتنی بر شایستگی را برجسته می سازد؛ الگویی که در آن، معیار اصلی ارزیابی، توانایی انجام وظایف واقعی در حوزه های عملیاتی تعریف شده و دست یابی به نتایج قابل سنجش در میدان عمل است. در چنین چهارچوبی، یادگیری از حالت منفعل و دانش محور به فرآیندی فعال، مسأله محور و مبتنی بر عملکرد تبدیل می شود. در این میان، به کارگیری روش DACUM در پژوهش حاضر، نشان داد که این رویکرد، به عنوان ابزاری مشارکتی و نظام مند، ظرفیت بالایی در شناسایی دقیق وظایف، استخراج شایستگی ها و اولویت بندی نیازهای آموزشی دارد و می تواند به عنوان چهارچوبی معتبر برای بازنگری در نظام آموزش بدو و ضمن خدمت، تدوین شرح شغل و طراحی مسیرهای توسعه حرفه ای مورد استفاده قرار گیرد. با توجه به تمرکز پژوهش بر استandاری یزد، تعمیم و اعتبارسنجی این الگو در سایر استان ها می تواند زمینه ساز تدوین یک چهارچوب ملی شایستگی و برنامه درسی مبتنی بر DACUM در حوزه امور اجتماعی باشد.

از منظر نوآوری، این پژوهش با تلفیق تحلیل کیفی و امتیازدهی کمی بر اساس سه شاخص اهمیت، فراوانی و عملکرد، رویکردی جامع و عملیاتی برای نیازسنجی آموزشی ارائه داده است؛ رویکردی که در بسیاری از مطالعات پیشین و حتی در کاربردهای رایج دیکوم در حوزه هایی مانند آموزش و پرورش یا مدیریت شهری، کمتر به صورت یک پارچه به کار گرفته شده است. افزون بر این، مدل آموزشی پیشنهادی بر پایه ماژول های تخصصی و با اتکا به اولویت بندی داده محور نیازهای بومی استان یزد طراحی شده و در عین حال، از قابلیت استandارسازی در سطح ملی برخوردار است. بدین ترتیب، این پژوهش را می توان، گامی در جهت توسعه یک

الگوی بومی اما قابل تعمیم، برای آموزش شایستگی‌محور کارشناسان امور اجتماعی دانست که می‌تواند مبنایی علمی و عملی برای سیاست‌گذاری، استانداردسازی و ارتقای نظام آموزش در این حوزه فراهم آورد.

در جمع‌بندی، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که انتظارات از کارشناسان امور اجتماعی فراتر از نقش‌های اداری سنتی است و این شغل مستلزم تربیت متخصصانی عمل‌گرا است که علاوه بر تسلط بر دانش نظری، از مهارت‌ها و ابزارهای لازم برای تبدیل این دانش به مداخلات مؤثر اجتماعی برخوردار باشند. بر این اساس، برای عملیاتی‌سازی یافته‌ها در حوزه منابع انسانی استانداری یزد، پیشنهاد می‌شود دوره‌های بدو خدمت با تمرکز بر تحلیل مسائل اجتماعی، روش‌های تحقیق کاربردی و مهارت‌های گزارش‌نویسی حرفه‌ای طراحی و اجرا شود؛ همچنین برگزاری کارگاه‌های مهارتی کوتاه‌مدت در حوزه‌هایی نظیر تسهیل‌گری، مذاکره و تعامل بین‌نهادی برای کارشناسان شاغل در دستور کار قرارگیرد. در سطح کلان نیز ایجاد یک زیرساخت ملی برای مستندسازی وظایف و شایستگی‌های کارشناسان امور اجتماعی به منظور به‌روزرسانی مستمر آن‌ها متناسب با تحولات اجتماعی و الزامات قانونی، می‌تواند به انسجام، کارآمدی و اثربخشی بیشتر نظام خدمات اجتماعی در کشور منجر شود.

حامی مالی

ندارد

سهم نویسندگان در پژوهش

نویسنده اول، مسئول طراحی و اجرای پژوهش، گردآوری و تحلیل داده‌ها و نگارش اولیه مقاله بوده‌است. نویسندگان دوم و سوم به‌عنوان اساتید راهنما در طراحی روش‌شناسی، تحلیل نتایج و ویرایش نهایی نقش داشته‌اند. تمامی نویسندگان نسخه نهایی مقاله را تأیید کرده‌اند.

تضاد منافع

ندارد

تقدیر و تشکر

نویسندگان از مشارکت کارشناسان امور اجتماعی استان یزد در کارگاه دیکوم و همکاری اداره کل امور اجتماعی در تسهیل اجرای پژوهش قدردانی کرده و از راهنمایی‌های علمی استادان راهنما نیز سپاس‌گزاری می‌کنند.

منابع

- دیلاتی، جلال، هولمود، جان، برت، پاتریک و دومینگوئزرویرو، فرناندو. (۱۳۹۵). مبانی علوم اجتماعی مدرن، مترجم: سیدی فرد، سیدعلی، تهران: دانشگاه امام صادق(ع)
- سرمد، زیبا، بازرگان، عباس و حجازی، الهام. (۱۳۹۹). روش شناسی پژوهش در علوم رفتاری. تهران: آگاه.
- نوربخش، سیدمرتضی. (۱۳۹۱). مفاهیم اساسی در علوم اجتماعی (زبان تخصصی رشته علوم اجتماعی)، تهران: دانشگاه پیام نور
- Armstrong, M. (2021). Armstrong's handbook of human resource management practice (16th ed.). Kogan Page. https://books.google.com/books/about/Armstrong_s_Handbook_of_Human_Resource_M.htm?id=3oChEAAAQBAJ
- Beini, F. (2023). The application of the CBE-DACUM model in undergraduate talent development: An American perspective. Journal of Industry and Engineering Management, 1(4). <http://www.stemmpress.com>
- Bragin, M., Tosone, C., & Ihrig, E. (2016). Building culturally relevant social work for children in the midst of armed conflict: Applying the DACUM method in Afghanistan. International Social Work, 59(6), 745–759. <https://doi.org/10.1177/0020872814527631>
- Chi, H., & Nazari, M. (2021). Competency-Based Training Needs Analysis Using the DACUM Method: Applications in Social Service Professions. Journal of Vocational Education and Training Research, 33(4), 215–230. <https://doi.org/10.1016/j.jvet.2021.05.004>
- Choi, S. J., & Han, J. S. (2024). Job analysis and curriculum design of South Korean animal-assisted therapy specialists using DACUM. Animals, 14(13), 1943. <https://doi.org/10.3390/ani14131943>
- Finch, C.R., & Crunkilton, J.R. (1999). Curriculum Development in Vocational and Technical Education: Planning, Content, and Implementation. Allyn and Bacon. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=4104295>
- Lincoln, Y.S. and Guba, E.G. (1985) Naturalistic Inquiry. SAGE, Thousand Oaks, pp. 289- 331. [http://dx.doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](http://dx.doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Mason, G. (2022). Implementing DACUM-based professional training in public social services. Vocational Education International, 14(4), 30–51. DOI: [10.1080/13636820.2022.2054782](https://doi.org/10.1080/13636820.2022.2054782)
- UNESCO-UNEVOC. (2021). Competency-Based Education and DACUM Applications in Social Professions. UNESCO Publication. DOI: [10.54676/CBEDACUM.2021](https://doi.org/10.54676/CBEDACUM.2021)
- Weinno, M. (2022). DACUM methodology and applications. <https://weinno.ir/what-is-dacum/>
- Zeng, L., & Li, X. (2021). Developing a competency framework for social workers in China. China Journal of Social Work, 14(3), 223–241. <https://doi.org/10.1080/17525098.2021.1926274>