

بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر توسعه مهارت‌های شغلی منابع انسانی (در سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان)

دکتر عبدالوهاب پورقاز - محمود بلوچ
عضو هیأت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان - کارشناس ارشد جهاد

چکیده:

در دنیای متحول و متغیر کنونی، افزایش دانش و بهبود مهارت‌های فردی و سازمانی کارکنان اجتناب ناپذیر است. هر چه کارگران و کارکنان یک سازمان، ماهرتر و آگاه‌تر باشند تلاش مدیریت برای بهبودی عملکرد کارکنان ثمره بیشتری خواهد داشت و بهبود در عملکرد مدیران و کارکنان به ارزش افزوده اقتصادی بیشتر منجر می‌شود و این در گرو پرورش و توسعه منابع انسانی است که به عنوان یک عامل ضروری دائماً بایستی بدان توجه خاصی معطوف شود. از این رو تحقیق حاضر به بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر توسعه مهارت‌های شغلی منابع انسانی در سازمان سیستان و بلوچستان می‌پردازد که بدین منظور سه پارامتر که در توسعه مهارت‌های شغلی کارکنان تأثیر داشته‌اند در قالب سه فرضیه مورد ارزیابی قرار گرفت. فرضیات مذکور به شرح ذیل می‌باشد.

- ۱- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش دانش شغلی کارکنان سازمان جهاد سازندگی می‌شود.
- ۲- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان سازمان جهاد سازندگی می‌شود.

۳- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان سازمان جهاد سازندگی می‌شود.

تجربه کاری و میزان سواد به عنوان متغیرهای تعدیل کننده انتخاب شدند و تأثیرشان در متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفتند. روش انجام تحقیق از نوع تجربی و طرح آزمون نهایی با گروه شاهد و استفاده از گزینش تصادفی می‌باشد. به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق اطلاعات مورد نیاز تحقیق با اجرای یک آزمون از یک نمونه به حجم ۷۰ نفر که به روش نمونه گیری تصادفی در سه مرحله انتخاب شده اند، گردآوری شده است و با استفاده از روش‌های آماری توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t) مورد تجربه و تحلیل قرار گرفته اند.

نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که فرضیه اول یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان با $t = 12/16$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه دوم که اشاره به تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان دارد نیز با $t = 12/99$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد، تأیید شد. فرضیه سوم یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان با $t = 8/68$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد، مورد تأیید قرار گرفت.

نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که فرضیه اول یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان با $t = 12/16$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه دوم که اشاره به تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان دارد نیز با $t = 12/99$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد، تأیید شد. فرضیه سوم یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان با $t = 8/68$ که به لحاظ آماری معنا دار می‌باشد، مورد تأیید قرار گرفت.

نتایج تحقیق در ارتباط به متغیر تعدیل کننده تجربه کاری نشان داد که تفاوتی بین میانگین دو گروه با تجربه زیاد و با تجربه کم وجود ندارد ($t = 0/76$) یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در توسعه مهارت‌های شغلی منابع انسانی با تجربه زیاد و کم یکسان بوده است. در ارتباط با متغیر تعدیل کننده میزان سواد نتیجه تحقیق نشان داد که میانگین عملکرد گروه با سواد از میانگین عملکرد گروه کم سواد به صورت معناداری به لحاظ آماری بزرگتر بود ($t = 4/52$)



بنابراین تاثیر آموزش ضمن خدمت در توسعه مهارت‌های شغلی منابع انسانی با سواد بیشتر از منابع انسانی کم سواد بوده است.

نتیجه کلی تحقیق حاکی است که آموزش ضمن خدمت توانسته است باعث افزایش دانش و مهارت و رفتار مطلوب شغلی کارکنان شود که این امر باعث می‌شود دیدگاه کارکنان در برخورد با پدیده‌های سازمانی توسعه یابد و به نوبه خود در ایجاد تفاهم متقابل در بین کارکنان، حل مسائل سازمان، تقویت حس همکاری و ایجاد شرایط مساعد در محیط کار به طور قابل توجهی مؤثر باشد.

واژه‌های کلیدی: آموزش ضمن خدمت، دانش شغلی، مهارت شغلی، رفتار مطلوب شغلی، تجربه با میزان تحصیلات کارکنان.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

مقدمه:

توسعه جنبه‌ای از زندگی بشر است. هیچ چیز مانند توسعه و دگرگونی، مستمر و مداوم نیست. در سازمانها و مؤسسات، روند کارها بسوی تغییرات شدیدتر است، و این موضوع بر تمام مراحل فعالیتها همانند تولید، تکنولوژی و کارکنان اثر می‌گذارد. همه سازمانها و شرکتها باید چگونگی اداره توسعه و تغییر را بیاموزند، در غیر این صورت و بالاچار، تغییر و توسعه، جهت حرکت آنها را مشخص خواهد کرد کلید بقای هر نظامی همگامی با توسعه است. به عبارت دیگر هر سیستمی که بتواند با تغییر شکل و ترکیب رفتار، قدرت تطبیق با محیط را بیابد، می‌تواند موجودیت خود را ادامه دهد.

اما امروزه یکی از عوامل اصلی ارزیابی عملکرد مدیران سازمانها، نحوه و میزان پرورش و توسعه افراد زیر دست است یعنی یکی از وظایف مهم مدیران در سازمانهای مختلف تولیدی، بازرگانی، آموزشی و ... در کنار تولید کالا یا ارائه خدمات، تربیت افرادی است که بتواند افراد تأثیرگذاری بر مدیریت سازمان و جامعه باشند. براین اساس مدیران بایستی از طریق بکارگیری مکانیزم‌های مختلفی به صورت جدی و حساب شده در انجام این کار مهم اهتمام ورزند و تلاش خود را دائماً افزایش دهند. زیرا رمز موفقیت آنها در تکنولوژی پیچیده و پیشرفته نیست، بلکه از طریق انسانهای فهیم و با فکر و پرورش یافته است که می‌توانند در دنیای پر رقابت فعلی به حیات خود ادامه دهند و در جهت پویایی سازمان گام بردارند و این انسانها فهیمی هستند که به فکر کارایی منابع انسانی، و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتار مطلوب برای انجام موفقیت آمیز مشاغل است. البته آموزش هایی می‌تواند باعث افزایش کارایی گردد که هدفدار، مداوم، پرمحتوا و به وسیله کارشناسان و اساتید و مربیان مجرب در امور آموزشی برنامه ریزی و اجرا گردد. این آموزشها می‌تواند نیروهای انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفتهای علم و تکنولوژی به حرکت در آورد و در ارتقای کیفیت و کمیت کارهای آنان مؤثر باشد.^۱

وجود دوره‌های آموزشی در یک سازمان، نشان دهنده بلوغ و نگرش والای مدیریت بر



مسائل سازمانی تلقی شده و اجرایی دوره‌های آموزشی به معنای بسا لندگی مدیریت پویای سازمان می‌باشد. نمی‌توان ادعا کرد که تمامی کارمندان شاغل در سازمانها دارای دانش شغلی مناسب با وظایف خود هستند و این امر وجود دوره‌های آموزشی را دارای اولویت می‌سازد، ورود افراد جدید الاستخدام به سازمان، تغییر شرایط سازمان، ورود سیستم‌های جدید و روشهای نوین و ورود تکنولوژی‌های فنی جدید به سازمان نیز نیازهای آموزشی مختلف و متنوعی را ایجاد می‌نماید.

یکی از مهمترین و موثرترین راههایی که می‌تواند به آرمانهای بلند جامعه ما، جامعه عمل پوشاند آموزش و بهسازی منابع انسانی است. اما هر چند که ممکن است این سؤال برای بعضی‌ها پیش بیاید. چطور باید این مشکل را حل کرد پاسخ این سؤال بسیار روشن و واضح است:

۱- آموزش صحیح و مداوم نیروهایی انسانی در کلیه بخشها

۲- مساعد نمودن شرایط محیط کار برای کاربرد آموخته‌های علمی

۳- استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود

زیرا منابع انسانی پس از کسب آموزشهای لازم رشد می‌یابند و بسا این رشد می‌توانند هدفهای کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت را مشخص و معین نمایند. سپس بسا استفاده از علم و آگاهیهای کسب شده خواهند توانست ابزارهای لازم برای نیل به اهداف را بسا دست خود بسازند مشروط بر اینکه محیط کاری هم مساعدت لازم را با آنان انجام داده امکانات لازم را در اختیار آنان قرار دهند.

اهمیت تحقیق:

در جهان پر شتاب و تحول آفرین امروز، همه شواهد حکایت از محوری بودن نقش انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها، ایجاد تکنولوژی‌های پیشرفته و تولید فرآورده‌های گوناگون دارد. در واقع سنگ زیر بنای هر سازمان، نیروی انسانی است و منابع انسانی نیز مهمترین نیروی محرکه سازمانی می‌باشد. در زمینه توسعه منابع انسانی دیدگاههای مختلف وجود دارد. پاره ای آن را هدف و برخی آن را ابزار می‌دانند. در دیدگاه ابزاری، آنچه مهم است اثر بخشی نیروی انسانی در محیط کاری به منظور دست یابی افراد به استانداردهای کمی و کیفی بهتر در انجام امور است. از منظره هدفمندی، توسط منابع انسانی در این عبارت کوتاه خلاصه می‌شود:

«توانا سازی انسانها برای کیفیت بهتر زندگی فردی، اجتماعی و سازمانی»

صرف نظر از این دیدگاهها آنچه مهم به نظر می‌رسد این است که منابع انسانی تنها منبع لایزال و جاویدان است که نه تنها به سهولت قابل دسترسی است بلکه پدید آمده است که به صورت مدیریت صحیح به طور مرتب در حال خود افزایی و ارتقاء توانمندی خواهد بود.^۱

در دنیای متحول و متغیر کنونی، افزایش دانش و بهبود مهارتهای فردی و سازمانی کارکنان اجتناب ناپذیر است و سازمانهایی که در زمینه بالا بردن دانش و مهارت کارکنان خود برنامه‌ریزی نکنند با دشواری مواجه خواهند شد هر چه کارگران و کارکنان یک سازمان ماهرتر و آگاه‌تر باشند، تلاش مدیریت برای بهبودی عملکرد کارکنان ثمره بیشتری خواهد داشت و بهبود در عملکرد مدیران و کارکنان به ارزش افزوده اقتصادی بیشتر منجر می‌شود و این در گروه پرورش و توسعه منابع انسانی است که به عنوان یک عامل ضروری دائماً بایستی بدان توجه خاصی معطوف شود. در مفهوم توسعه و پرورش منابع انسانی هدف ایجاد مهارت‌هایی که فرد بتواند خود را برای احراز مشاغل بالاتر و با مسئولیت سنگین‌تر آماده کند. بنابراین برنامه‌های آموزشی و توسعه منابع انسانی به منظور رشد افراد در ارتباط با مشاغل جاری یا آتی سازمانی است. این بدین معنی نیست که نتیجه حاصل از برنامه‌های آموزشی توسعه در مشاغل جاری و یا آتی سازمان بدون استفاده باشد. بلکه برنامه‌های آموزشی در حقیقت برای بالا بردن آگاهی عمومی کارکنان سازمان نسبت به تحولات جامعه طراحی می‌شوند و در یک کلام، هدف برنامه‌های آموزشی توسعه این است که سازمان را همیشه زنده و پابرجا نگهدارد تا روند انطباق و تغییر روشها و سیاست‌ها در سازمان به سهولت انجام پذیرد. آموزش و پرورش کارکنان در حقیقت یک برنامه ریزی بلند مدت برای بالا بردن توان و کاردانی نظام و رویاروی با نیازهای کنونی و آینده جامعه و سازمان است. از این رو باید همواره توجه داشت که برنامه‌های آموزشی و پرورشی کارکنان جزء در مواردی معین و محدود با نتایج و آثار بلندمدت ارتباط دارد و سازمان و یا افراد آن را برای پذیرش و مسئولیت‌های دشوار و سنگین آینده آماده می‌سازد. فرآیند توسعه منابع انسانی ارتباط تنگاتنگی با ارزیابی عملکرد دارد و فلسفه این ارتباط در این است که ارزیابی عملکرد توسعه و پرورش منابع انسانی را جهت‌دار



و هدف‌دار می‌کند. اگر در سازمانی پرورش نیروی انسانی و آموزش بدون هدف باشد سودی نخواهد داشت. بنابراین یکی از ابزارهای مهم هدف دار کردن توسعه منابع انسانی در سازمانها ارزیابی عملکرد سازمان می‌باشد. و ارزیابی عملکرد بایستی رابطه تنگاتنگی با آموزش نیروی انسانی داشته باشد. ارتباط ارزیابی عملکرد با آموزش همانند دو بال کبوتر است. یعنی برای اینکه توسعه منابع انسانی جهت دار و هدف دار صورت گیرد کار معاینه و تشخیص را ارزیابی عملکرد انجام می‌دهد تا نارسایی و نقاط ضعف و موارد و جنبه‌هایی که نیاز به اصلاح و تقویت دارند در کارکنان سازمان مشخص شود کار پیشگیری و درمان را آموزش از طریق برقراری آموزشهای رسمی و غیر رسمی و کوتاه مدت و بلند مدت انجام می‌دهد.^۱

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر توسعه مهارتهای شغلی منابع انسانی سازمان می‌باشد. و اهداف فرعی پژوهش عبارتند از:

- ۱- آیا آموزش ضمن خدمت قابلیت‌ها و مهارت‌های شغلی کارکنان را که برای انجام وظایف محوله و ایفای نقش‌های لازم است تقویت کند؟
- ۲- آیا آموزش ضمن خدمت موجب افزایش دانش شغلی کارکنان می‌شود؟
- ۳- آیا آموزش ضمن خدمت موجب ایجاد رفتار مطلوب شغلی در کارکنان می‌شود؟
- ۴- آیا تأثیر آموزش ضمن خدمت در دانش، مهارت و رفتار شغلی کارکنان از نظر تجربه کاری و میزان تحصیلات متفاوت است؟

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه‌های اصلی

- ۱- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش دانش شغلی در سازمان جهاد سازندگی استان می‌شود.
- ۲- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان در سازمان جهاد سازندگی استان می‌شود.

۳- آموزش ضمن خدمت باعث افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان در سازمان جهاد سازندگی استان می‌شود.

فرضیه‌های فرعی

۱- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان جهاد استان از نظر تجربه کاری متفاوت است.

۲- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان جهاد استان از نظر میزان تحصیلات متفاوت است.

۳- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان جهاد استان از نظر تجربه کاری متفاوت است.

۴- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان جهاد استان از نظر میزان تحصیلات متفاوت است.

۵- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان جهاد استان از نظر تجربه کاری متفاوت است.

۶- تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان جهاد استان از نظر نظر میزان تحصیلات متفاوت است.

تعاریف واژه‌ها:

آموزش کارکنان:

آموزش کارکنان عبارت از انجام یک سلسله عملیات مرتب، منظم، مثبت، پشت سر هم، پیوسته و با هدف و یا اهداف مشخص و معین به منظور:

الف- ایجاد و یا ارتقای سطح دانش و آگاهی کارکنان.

ب- ایجاد و یا ارتقای سطح مهارت‌های شغلی کارکنان.

ج- ایجاد رفتار مطلوب و متناسب با ارزشهای پایدار جامعه در کارکنان به کارگرفته می‌شود.^۱



مهارت‌های شغلی:

«مهارت شغلی عبارت از توانایی کارکنان در کاربرد دانش تخصصی یا تخصصهای ویژه»^۱

دانش:

«دانش در لغت به معنی دانستن، عمل دانستن، دانندگی، دانایی، علم و فضل»^۲

مطلوب:

«مطلوب در لغت به معنی خواسته شده، چیز خواسته شده، شخص خواسته شده»^۳

توسعه منابع انسانی:

«توسعه منابع انسانی عبارت از آموزش‌های منظم، در مدت زمان معین به منظور افزایش احتمالی رشد افراد در انجام وظایف خود»^۴

توسعه نیروی انسانی:

«توسعه نیروی انسانی عبارت از سازمان دادن تجارت یا رگیری در زمانی خاص و به منظور افزایش امکان اصلاح نحوه انجام دادن کار»^۵

روش تحقیق:

روش تحقیق در پژوهش حاضر با توجه به موضوع و هدف آن روش تجربی و از طرح گروه‌های معادل با پس آزمون می‌باشد. و از روش گزینش تصادفی برای برابر کردن ویژگیهای آزمودنی‌ها در گروه‌های آزمایش و کنترل استفاده شده است. محقق در این پژوهش، گروه آزمایش را در معرض نفوذ اثر متغیر مستقل که همان آموزش ضمن خدمت کارکنان می‌باشد، قرار می‌دهد ولی گروه کنترل را از اثر نفوذ متغیر مستقل محفوظ نگه می‌دارد. پس از پایان دوره آموزشی، محقق از هر دو گروه آزمون مشابهی به عمل می‌آورد و با استفاده از تجربه و

۱- رابینز، ۱۳۷۷، ص ۹.

۲- عمید، ۱۳۶۹، ص، ۶۳.

۳- عمید، ۱۳۶۹، ص، ۱۱۳۲.

۴- سلطانی، ۱۳۷۶، ص ۱۹.

۵- سلطانی، ۱۳۷۶، ص ۱۹.

تحلیل آماری، تفاوت بین میانگین نمرات آزمون نهایی، دو گروه آزمایش و کنترل مورد مطالعه قرار می‌دهد.^۱

در این تحقیق با استفاده از روش گزینش تصادفی دو گروه آزمایش و کنترل انتخاب شدند تا اثر عوامل ناخواسته همانند تعصبات و تمایلات گزینش ناشی از انتخاب بر نتایج تحقیق کاهش یابد همچنین نبودن پیش آزمون در این طرح تحقیق، اثر عواملی مانند آزمون و بازگشت آماری را از بین می‌برد.

جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان رسمی و پیمانی سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان و مدیریت جهاد سازندگی شهرستانهای تابعه که از نظر کمیت تعداد آنها ۱۰۵۵ نفر می‌باشد.

در این تحقیق روش نمونه گیری در سه مرحله انجام گرفته است:

مرحله اول: با استفاده از گزینش تصادفی از میان کارکنان شاغل که باید در دوره‌های آموزشی شرکت کنند یک شغل برگزیده شد.

مرحله دوم: از میان کارکنان شاغل در شغل مورد نظر ۷۰ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از گزینش تصادفی انتخاب شد.

مرحله سوم: با استفاده از گزینش تصادفی ۷۰ نفر نمونه آماری جهت جایگزینی در دو گروه آزمایش و کنترل (گروه آزمایش ۳۵ نفر، گروه کنترل ۳۵ نفر) انتخاب شدند.

ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، آزمون ۲۰ سؤالی در سه بخش است که بخش ۱ برای اندازه گیری دانش شغلی، بخش ۲ برای سنجش مهارت شغلی و بخش ۳ برای اندازه گیری رفتار مطلوب شغلی در دو گروه آزمایش و کنترل مورد استفاده قرار گرفت.

برای اینکه آزمون مورد نظر که ابزار سنجش پژوهشگر در این تحقیق می‌باشد. بتواند دقیقاً همان چیزی را که از آن انتظار می‌رود بسنجد. اولاً سعی شده است تا قبل از تنظیم آزمون حتی الامکان منابع مرتبط با موضوع مورد مطالعه محقق قرار گیرند، تا با استفاده از این منابع سؤالات مورد نظر طرح شوند. پس از تنظیم آزمونها برای تعیین روایی آن یک نسخه از آنها به همراه فرضیات تحقیق در اختیار ۷ نفر از اساتید رشته مدیریت قرار داده شد تا میزان ارتباط

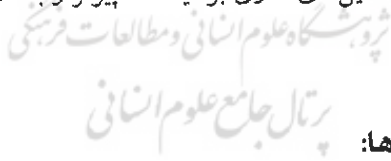


هر سؤال را با فرضیات از طریق پاسخگویی به یکی از گزینه‌های کاملاً مناسب، متوسط، نامناسب و کاملاً نامناسب مشخص نمایند. پس از جمع آوری آزمون که برای تعیین روایی توزیع شده بود. با استفاده از امید ریاضی روایی آزمون ۹۵٪ تعیین گردید.

به منظور تعیین پایایی آزمون‌ها بدلیل متفاوت بودن ماهیت و مقیاس اندازه گیری آنها، بخش ۱ آزمون مربوط به فرضیه اول با استفاده از روش کوردر- ریچاردسون (فرمول KR20) محاسبه شده است و پایایی بخشهای ۲ و ۳ آزمون مربوط به فرضیه‌های دوم و سوم از طریق ضریب همبستگی آلفا کرونباخ محاسبه گردید. برای این منظور ۱۵ نفر از کارکنان جهاد سازندگی بصورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند و آزمونهای مذکور روی این عده اجرا و نمره گذاری گردید. سپس ضریب پایایی بخشهای آزمون جداگانه محاسبه گردید که به ترتیب برابر با ۰/۴۲، ۰/۸۰، ۰/۹۵ بدست آمد.

روش آماری مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده در این تحقیق با توجه به هدف و ماهیت داده‌ها آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشد. در روش آمار توصیفی میانگین و انحراف معیار محاسبه شد و در روش آمار استنباطی از آزمون معنی داری بین دو میانگین (t) استفاده گردید.

ضمناً در این تحقیق کلیه تحلیل‌های آماری بوسیله کامپیوتر و با نرم افزار SPSS انجام گرفت.



تجزیه و تحلیل داده‌ها:

تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی:

فرضیه اول:

فرض صفر H_0 :

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش دانش شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان نمی‌شود.

فرض مقابل H_1 :

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش دانش شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان می‌شود.

خطای انحراف معیار	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه
۰/۱۸۸	۱/۱۱۰	۷/۰۵۷۱	۳۵	گروه آزمایش
۰/۲۰۴	۱/۲۰۷	۳/۶۸۵۷	۳۵	گروه کنترل

$t = 12/16$ $df = 68$ $Sig = 0/000$

جدول شماره ۱-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات (آزمون t) مربوط به فرضیه اول

جدول شماره (۱-۴) حاکی از آن است که میانگین گروه آزمایش برابر با ۷/۰۵۷۱ و انحراف معیار آن برابر با ۱/۱۱۰ می باشد در صورتی که میانگین و انحراف معیار گروه کنترل بترتیب برابر با ۳/۶۸۵۷ و ۱/۲۰۷ می باشد و مقدار t محاسبه شده برابر با ۱۲/۱۶ که از مقدار بحرانی جدول با درجه آزادی ۶۸ در سطح اطمینان ۹۹ در صد (۲/۳۹) بزرگتر است لذا اختلاف بین میانگین دو گروه به لحاظ آماری معنی دار می باشد یعنی اینکه میانگین نمرات گروه آزمایشی به صورت معناداری از میانگین نمرات گروه کنترل بزرگتر می باشد. بنابراین فرض صفر دو فرض مقابل مورد تأیید قرار می گیرد. یعنی آموزش ضمن خدمت باعث افزایش دانش شغلی کارکنان خدمت سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان می شود.

در ارتباط با متغیرهای تعدیل کننده در متغیر تجربه کاری مقدار t محاسبه شده برابر با ۰/۶۵ می باشد که به لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان با تجربه و کارکنان کم تجربه یکسان بوده است. در ارتباط با متغیر میزان تحصیلات مقدار t محاسبه شده برابر با ۴/۶۱ بود که به لحاظ آماری در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشد. یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان با سواد بالاتر از دیپلم بیشتر از کارکنان با سواد پایین تر از دیپلم مؤثر بوده است. (جدول شماره ۴-۵ در قسمت پیوست)

تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی:

فرضیه دوم:

فرض صفر H_0

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان نمی شود.



فرض مقابل H_1

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان می شود.

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار
گروه آزمایش	۳۵	۲۱/۳۴۲۹	۲/۷۲۲	۰/۴۶۰
گروه کنترل	۳۵	۱۳/۲۲۸۶	۲/۰۸۸	۰/۳۵۳

$$t = 13/99 \quad df = 68 \quad Sig = 0/000 \quad p < /000$$

جدول شماره ۲-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات (آزمون t) مربوط به فرضیه دوم

جدول شماره (۲-۴) بیانگر این است که میانگین نمرات گروه آزمایش برابر با ۲۱/۳۴۲۹ و انحراف معیار آن برابر با ۲/۷۲۲ و میانگین و انحراف معیار گروه کنترل بترتیب برابر ۳/۶۸۵۷ و ۲/۰۸۸ می باشد. مقدار t محاسبه شده برابر با ۱۳/۹۹ که از مقدار بحرانی جدول با درجه آزادی ۶۸ در سطح اطمینان ۹۹ درصد (۲/۳۹) بزرگتر است. یعنی میانگین نمرات گروه آزمایش بطور معناداری از میانگین نمرات گروه کنترل بیشتر است. بنابراین فرض صفر رد و فرض خلاف مورد تأیید قرار می گیرد. یعنی آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان می شود.

در ارتباط با متغیرهای تعدیل کننده در متغیر تجربه کاری مقدار t محاسبه شده برابر با ۱/۰۳ است که به لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. بنابراین تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان با تجربه و کارکنان کم تجربه یکسان بوده است. در ارتباط با متغیر میزان تحصیلات مقدار t محاسبه شده برابر با ۴/۱۱ که به لحاظ آماری در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشد. یعنی آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان با سواد بالاتر از دیپلم بیشتر از کارکنان با سواد پایین تر از دیپلم مؤثر بوده است. (جدول شماره ۶-۴ در قسمت پیوست)

تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش رفتار مطلوب شغلی:

فرضیه سوم:

فرض صفر H_0

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان

سیستان و بلوچستان نمی‌شود.

فرض مقابل H1:

آموزش ضمن خدمت باعث افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان جهاد سازندگی استان

سیستان و بلوچستان می‌شود.

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار
گروه آزمایش	۳۵	۲۴/۷۴۲۹	۲/۹۳۴	۰/۴۹۶
گروه کنترل	۳۵	۱۸/۷۷۱۴	۲/۸۱۹	۰/۴۷۶

$t = 8/68$ $df = 68$ $Sig = 0/000$

جدول شماره (۳-۴): تجزیه و تحلیل اطلاعات (آزمون t) مربوط به فرضیه سوم

جدول شماره (۳-۴) حاکی از آن است که میانگین نمرات گروه آزمایش برابر با ۲۴/۷۴۲۹ و انحراف معیار آن برابر با ۲/۹۳۴ می‌باشد در صورتیکه میانگین و انحراف معیار گروه کنترل بترتیب برابر ۱۸/۷۷۱۴ و ۲/۸۱۹ می‌باشد. مقدار t محاسبه شده برابر با ۸/۶۸ که از مقدار بحرانی جدول با درجه آزادی ۶۸ در سطح اطمینان ۹۹ درصد (۲/۳۹) بزرگتر است. یعنی میانگین نمرات گروه آزمایشی بطور معناداری از میانگین نمرات گروه کنترل بیشتر است. بنابراین فرض صفر رد و فرض خلاف مورد تأیید قرار می‌گیرد. یعنی آموزش ضمن خدمت باعث افزایش مهارت شغلی کارکنان سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان می‌شود.

در ارتباط با متغیرهای تعدیل کننده، در متغیر تجربه کاری مقدار t محاسبه شده برابر با 0/۴۸ است که به لحاظ آماری معنی دار نمی‌باشد. بنابراین تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان با تجربه و کارکنان کم تجربه یکسان بوده است. در ارتباط با متغیر میزان تحصیلات مقدار t محاسبه شده برابر با ۴/۶۳ که به لحاظ آماری در سطح ۹۹ درصد معنی دار می‌باشد. یعنی آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت شغلی کارکنان با سواد بالاتر از دیپلم بیشتر از کارکنان با سواد پایین تر از دیپلم مؤثر بوده است. (جدول شماره ۷-۴ در قسمت پیوست)

نتیجه گیری:

فرضیه اول:

این فرضیه با دو گروه آزمایش و کنترل از کارکنان امور دفتری و بایگانی سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان با سؤالاتی در مورد دانش شغلی از قبیل هدف امور دفتری، دلیل بر تأکید مکاتبات اداری، دفتر مخصوص دبیرخانه، انواع نامه عادی، دلیل عدم استفاده از روش غیر متمرکز دبیرخانه، موقعیت مکانی دبیرخانه، موارد تأثیرگذار بر شیوه امور دفتر و بایگانی و سریعترین روش پیدا کردن نامه‌ها در یک آزمون مورد ارزیابی قرار گرفت. تفاوت مشاهده شده بین میانگین دو گروه آزمایش و کنترل با $t = 12/16$ به لحاظ آماری معنادار بود. (جدول ۱-۴) بنابراین نتیجه تحقیق حساکی از تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش دانش شغلی کارکنان می‌باشد. بنابراین آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان با تعیین نیازهای آموزشی از طریق تجزیه و تحلیل و بررسی تشکیلات، بررسی عملیات و طرز انجام کارها، تجربه و تحلیل و بررسی افراد توانسته است باعث افزایش بیشتر و بینش عمیقتر، دانش و معرفت بالاتر برای ایفای وظایف محوله افراد شده و عامل مؤثرتری برای تغییر و تحول کارکنان باشد. این فعالیت‌ها می‌تواند در بهبود و توسعه سازمان مورد استفاده قرار گیرد در نتیجه نیل به هدفهای سازمانی را با کارایی بهتر و اثر بخشی بیشتر فراهم می‌آورد.

فرضیه دوم:

این فرضیه با دو گروه آزمایش و کنترل از کارکنان امور دفتری و بایگانی سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان با سؤالات توانایی ثبت تعداد نامه‌ها در عرض یک ساعت در دفتر اندیکاتور، توانای بایگانی ۱۰ نامه در زمان خاص. ثبت نامه در دفتر اندیکاتور با توجه به زمان، ثبت نامه در دفتر اندکس با توجه به زمان، ثبت نامه در دفتر ردیابی با توجه به زمان، ثبت نامه در دفتر ارسال نامه‌ها با توجه به زمان، در یک آزمون مورد ارزیابی قرار گرفت. تفاوت مشاهده شده بین میانگین نمرات دو گروه آزمایشی و کنترل با $t = 13/99$ به لحاظ آماری معنادار بود. (جدول ۲-۴) لذا نتیجه تحقیق بیانگر تأثیر آموزش ضمن خدمت بر

افزایش مهارت شغلی کارکنان می‌باشد. بنابراین آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان توانسته است مهارت‌ها و بینش لازم را به کارکنان ارائه کند تا برای احراز مشاغل مختلف همواره آمادگی کافی داشته باشند و از این طریق می‌تواند در اثر بخشی و کارایی سازمان تأثیر بگذارد ضمناً با افزایش کارایی از طریق آموزش صحیح، روحیه کارکنان بهبود یافته و باعث می‌شود در سازمان صرف جوییهای مختلفی در هزینه‌ها و کاهش ضایعات ایجاد شود.

فرضیه سوم:

این فرضیه با دو گروه آزمایش و کنترل از کارکنان امور دفتری و بایگانی سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان از طریق پاسخگویی سرپرستان مستقیم آنها (یک ماه پس از خاتمه دوره آموزش ضمن خدمت کارکنان) به سؤالات رعایت مقررات و انضباط اداری، رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع و همکاران، پشتکار و جدیت در کار، تجزیه و تحلیل مسائل و ارائه راه حل‌های مناسب، خود جوشی و نوآوری در کارها و انتقال معلومات مورد ارزیابی قرار گرفتند. تفاوت مشاهده شده بین میانگین دو گروه آزمایشی و کنترل با $t = 8/68$ به لحاظ آماری معنادار بود. (جدول شماره ۳-۴) یعنی نتایج تحقیق نشانگر تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان می‌باشد. بنابراین آموزش ضمن خدمت سازمان جهاد سازندگی استان سیستان و بلوچستان توانسته است در کارکنان تأثیری همانند ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته جمعی، پذیرفتن آگاهانه قوانین و مقررات و سنت‌ها و اخلاق مقبول اداری و سازمانی داشته باشد که این عمل می‌تواند تأثیر مثبتی در تأمین اهداف سازمانی و اهداف کارکنان داشته باشد.

نتایج تحقیق در ارتباط با متغیرهای تعدیل کننده تجربه کاری و میزان تحصیلات نشان داد که تفاوتی بین میانگین نمرات دو گروه کم تجربه و با تجربه در هر سه فرضیه مورد بررسی وجود ندارد چون t محاسبه شده در هر سه فرضیه از مقدار بحرانی جدول با ۳۳ درجه آزادی در سطح اطمینان ۹۵ درصد کوچکتر بود و این یعنی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی، افزایش مهارت شغلی و افزایش رفتار مطلوب شغلی کارکنان با تجربه و کم تجربه یکسان بوده است.

اما نتایج بررسی نشان داد که میانگین نمرات کارکنان با سواد بالاتر از دیپلم در هر سه



فرضیه تحقیق بطور معناداری از میانگین کارکنان پایین تر از دیپلم بیشتر بود. و این حاکی از تأثیر بیشتر آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی، مهارت شغلی و رفتار مطلوب شغلی کارکنان با سواد بالاتر از کارکنان با سواد پایین تر می باشد.

پیشنهادات:

جهت برگزاری بهینه دوره های آموزش ضمن خدمت موارد زیر پیشنهاد می شود:

۱- جهت تعیین احتیاجات آموزشی یک سازمان لازم است در بدو امر سازمان را به طور همه جانبه مورد تجزیه و تحلیل قرار داد تا طرح تعیین نیازهای آموزشی به طور مجرد و در خلاء انجام نپذیرد.

۲- به منظور پیاده کردن روشهای آموزشی، از وسایل و امکانات و تجهیزات آموزشی استفاده شود حتماً از وسایل سمعی و بصری در موارد مناسب استفاده شود. لازم به یادآوری است که وسایل کمک آموزشی باید هماهنگ و متناسب با روشها و فنون آموزشی مورد استفاده قرار گیرند.

۳- قبل از دعوت شرکت کنندگان به یک دوره آموزشی، بهتر است کوشش کنیم تا میزان دانش همه آنان به میزان خاصی برسد و آگاهی شرکت کنندگان در یک زمینه خاص از یک حداقل کمتر نباشد. برای این منظور کارشناسان و مدیر آموزش می توانند شرکت کنندگان در دوره آموزشی را تشویق به مطالعه کتابها و موضوعاتی بکنند که در برنامه درسی آنان پیش بینی شده است.

۴- انتخاب محل و وسایل مناسب برای تشکیل دوره آموزشی، از اهمیت خاصی برخوردار است و می توان گفت که حتی بهترین استادان وقتی که در محل نامناسبی برای تدریس و آموزش دعوت شوند، قادر به ارائه مفاهیم مورد نظر خود به نحو کامل نخواهد بود.

۵- انتخاب یک نفر به عنوان کارشناس دوره و تفویض اختیارات لازم به او، جهت برگزاری دوره آموزشی اثربخش و مفید، لازمه برگزاری یک دوره آموزشی اثر بخش است. کارشناس باید با روشهای بزرگسال آموزی بخوبی آشنا باشد و توانایی ایجاد ارتباط مناسب با یکایک شرکت کنندگان و استادان داشته باشد.

۶- ساعت کار و استراحت شرکت کنندگان باید به نحوی تنظیم شود که منجر به بالاترین

سطح یادگیری آنان گردد و ضمن آن، شوق و انگیزه یادگیری در شرکت کنندگان کاهش نیابد.
۷- تسهیلات و خدمات آموزشی لازم برای اجرای برنامه‌های آموزشی در توفیق این گونه برنامه‌ها تأثیر فراوان دارد. این تسهیلات و خدمات آموزشی را باید حتی الامکان متناسب با اهداف دوره‌های آموزشی ایجاد نمود.

۸- انتخاب اساتید و مربیان آموزشی نیز از موارد مهم در اجرای هر برنامه آموزشی است. مسئولان، برنامه ریزان و مجریان برنامه باید در این مرحله از کار دقت و توجه کافی را معمول دارند. برای سهولت در انجام این مرحله، لازم است مدیران، کارشناسان و مسئولان آموزشی همواره فهرستی از اساتید و مربیان واجد شرایط برای دوره‌های مختلف را در دسترس داشته باشند.

۹- ارزیابی نظام ارزشی جامع که باید مورد توجه کامل کارشناسان و مربیان قرار گیرند. باید ارزشهای حاکم بر جامعه کاملاً شناخته و در محتوای برنامه‌های آموزشی، نحوه اجرا و ارزشیابی ملحوظ گردد.

۱۰- غالباً شرکت کنندگان دوره‌های آموزشی از اینکه با یکدیگر به بحث و گفتگو می‌پردازند اظهار رضایت می‌کنند برنامه‌های آموزشی باید طوری طراحی شوند که شرکت کنندگان در دوره‌های آموزشی بتواند با یکدیگر گفتگو کنند. اگر چنانچه بین شرکت کنندگان اختلاف نظری وجود داشته باشد و آنها علاقمند به بحث و گفتگو بیشتر باشند، ضمن فراهم آوردن شرایط گفتگو این عامل باعث رشد آنان می‌شود.

۱۱- فواید اختصاص دادن وقت و فرصت لازم برای مطالعه مقالات و منابع و مطالب مورد نیاز توسط شرکت کنندگان هر دوره آموزشی بسیار زیاد است. آموزش دهنده می‌تواند با تشویق شرکت کنندگان به مطالعه منابع، موجباتی برای شرکت کنندگان بوجود آورد که در کلاس گرد هم بیایند و از ابعاد کاربردی و نیز شیوه استفاده از مفاهیم آموخته شده، در حیات سازمانی رفع اشکال کند. تفاوت عمده آموزش کارکنان با آموزش رسمی در این است که در آموزش کارکنان باید قبل از ورود شرکت کنندگان، مطالب آماده توسط استاد را قبلاً مطالعه کرده باشند و کلاس درس را به بحث در زمینه ابعاد کاربردی آن اختصاص دهند. در غیر این صورت دوره آموزشی حالت کلاس رسمی به خود می‌گیرد. در نتیجه اثر بخشی دوره‌های آموزشی به شدت کاهش خواهد یافت.



۱۲- ارزشیابی دوره آموزشی، هدف اساسی ارزشیابی، بررسی میزان تغییری است که در اثر اجرای برنامه آموزشی در افراد حاصل شده است و ارزیابی برنامه آموزشی به طور کلی در مقیاس وسیع سازمان حصول اطمینان از ازدیاد به دست آمده است یا خدمات ارائه شده از "جهت کمی و کیفی" ایجاد روحیه مناسب در کارکنان است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مأخذ:

- ۱- ابطحی، سید حسین. مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، شابک، چاپ دوم، ۱۳۷۳.
- ۲- ابطحی، سید حسین. آموزش و بهسازی منابع انسانی، سازمان گسترش، چاپ دوم، تهران، ۱۳۷۶.
- ۳- تاجداری، پرویز. روشهای علمی تحقیق همراه با نظریه ارزشیابی، انتشارات اتنا، اصفهان، ۱۳۶۹.
- ۴- دلاور، علی. روشهای تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ۱۳۷۰.
- ۵- رایینز، استیفن. رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران، ۱۳۷۷.
- ۶- سلطانی، ایرج. پرورش منابع انسانی با نظام آموزشی جامع، ماهنامه تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۷۲، ۱۳۷۶.
- ۷- عمید، حسن. فرهنگ فارسی، انتشارات امیر کبیر، تهران، ۱۳۶۹.
- ۸- کاظمی، بابک. مدیریت امور کارکنان اداره امور استخدامی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم، تهران، ۱۳۷۶.
- ۹- نوفرستی، محمد. آماردر اقتصاد و بازرگانی، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ سوم، ۱۳۷۵، جلد دوم.



پیوستها:

Sig.	t	df	گروه کنترل		گروه آزمایش		شماره سوال	سوالها	ردیف
			میانگین	تعداد	میانگین	تعداد			
۰/۰۰۰	۶/۰۵	۶۸	۰/۳۴	۳۵	۰/۹۱	۳۵	۱۵	هدف امور دفتری	۱
۰/۰۰۰	۳/۲۷	۶۸	۰/۲۶	۳۵	۰/۸۳	۳۵	۲	دلیل تأکید بر مکاتبات اداری	۱
۰/۰۰۰	۴/۶۶	۶۸	۰/۲۶	۳۵	۰/۹۱	۳۵	۳	انواع نامه‌های عادی سازمان	۱
۰/۰۰۰	۴/۳۶	۶۸	۰/۲۹	۳۵	۰/۹۱	۲۵	۴	دفتر مخصوص دبیرخانه	۱
۰/۰۰۰	۲/۰۹	۶۸	۰/۵۷	۳۵	۰/۸	۳۵	۵	دلایل عدم استفاده از روش غیر متمرکز دبیرخانه در سازمان	۱
۰/۰۰۰	۴/۵۳	۶۸	۰/۵۱	۳۵	۰/۹۴	۳۵	۶	موقعیت مکانی دبیرخانه	۱
۰/۰۰۰	۳/۷۵	۶۸	۰/۲۲	۳۵	۰/۸۳	۳۵	۷	موارد تأثیر گذار در شیوه امور دفتر و بایگانی	۱
۰/۰۰۰	۴/۵۳	۶۸	۰/۲۳	۳۵	۰/۸۹	۳۵	۸	روش پیدا کردن شماره نامه	۲
۰/۰۰۰	۶/۳۶	۶۸	۲/۵۴	۳۵	۴/۶۶	۳۵	۹	ثبت تعداد نامه در دفتر اندیکاتور	۲
۰/۰۰۰	۸/۰۵	۶۸	۱/۵۴	۳۵	۲/۱۳	۳۵	۱۰	توانایی بایگانی کردن تعداد نامه	۲
۰/۰۰۰	۷/۳۹	۶۸	۲/۵۴	۳۵	۳/۷۴	۳۵	۱۱	ثبت نامه در دفتر اندیکاتور	۲
۰/۰۰۰	۷/۳۱	۶۸	۱/۸۹	۳۵	۳/۶۳	۳۵	۱۲	ثبت نامه در دفتر اندکس	۲
۰/۰۰۰	۹/۶۱	۶۸	۱/۶۶	۳۵	۳/۶۲	۳۵	۱۳	ثبت نامه در دفتر ردیابی	۲
۰/۰۰۰	۲/۹۹	۶۸	۳/۰۶	۳۵	۳/۶۶	۳۵	۱۴	ثبت نامه در دفتر ارسال نامه ها	۲
۰/۰۰۰	۵/۱۹	۶۸	۳/۲۹	۳۵	۴/۳۱	۳۵	۱۵	رعایت مقررات و انضباط اداری	۳
۰/۰۰۰	۳/۰۹	۶۸	۲/۱۱	۳۵	۳/۷۷	۳۵	۱۶	رفتار مناسب با ارباب رجوع	۳
۰/۰۰۰	۴/۲۹	۶۸	۳/۱۱	۳۵	۴/۰۶	۳۵	۱۷	پشتکار و جدیدت در کار	۳
۰/۰۰۰	۷/۳۱	۶۸	۳/۰۳	۳۵	۴/۲۶	۳۵	۱۸	تحلیل مسائل و ارائه راه مناسب	۳
۰/۰۰۰	۶/۷۸	۶۸	۳/۰۹	۳۵	۴/۱۷	۳۵	۱۹	خود جوشی و نوآوری در کار	۳
۰/۰۰۰	۶/۱۰	۶۸	۳/۰۳	۳۵	۴/۰۹	۳۵	۲۰	انتقال معلومات	۳

جدول شماره ۴-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به فرضیه‌های تحقیق به تفکیک سؤالا

Sig.	t	df	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه
			۱/۰۱	۷/۲	۱۵	با تجربه
۰/۵۲	۰/۶۵	۳۳	۱/۱۹	۶/۹۵	۲۰	کم تجربه
			۰/۷۵	۷/۶۵	۲۰	دیپلم و بالاتر
۰/۰۰	۴/۶۱	۳۳	۱/۰۳	۶/۲۷	۱۵	پایین تر از دیپلم

جدول شماره ۵-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به متغیرهای تعدیل کننده در فرضیه اول

Sig.	t	df	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه
			۳/۴۳	۲۵/۳۳	۱۵	با تجربه
۰/۳۱	۱/۰۳	۳۳	۲/۴۹	۲۴/۳۰	۲۰	کم تجربه
			۲/۶۲	۲۶/۲۰	۲۰	دیپلم و بالاتر
۰/۰۰۰	۴/۱۱	۳۳	۲/۱۱	۲۲/۸۰	۱۵	پایین تر از دیپلم

جدول شماره ۶-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به متغیرهای تعدیل کننده در فرضیه دوم

Sig.	t	df	انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه
			۲/۸۲	۲۱/۶۰	۱۵	با تجربه
۰/۶۴	۰/۴۸	۳۳	۲/۷	۲۱/۱۵	۲۰	کم تجربه
			۲/۰۲	۲۲/۸۰	۲۰	دیپلم و بالاتر
۰/۰۰۰	۴/۶۳	۳۳	۲/۳۲	۱۹/۴۰	۱۵	پایین تر از دیپلم

جدول شماره ۷-۴: تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به متغیرهای تعدیل کننده در فرضیه سوم