

دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شماره نوزدهم - پاییز ۱۳۸۷

صص ۶۱ - ۷۸

عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

احمدعلی فروغی ابری^۱ - محمدعلی نادی^۲ - علیرضا ابراهیم‌پور^۳

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان از دیدگاه مدیران و کارکنان بوده است. ۷ عامل: طرح درس، نحوه آموزش، ارزشیابی علمی و مستمر، روابط بین فردی، مطابقت دوره‌های آموزشی با نیازهای فراگیران، تدابیر لازم تشویق و ترغیب فراگیران و نظارت مورد بررسی قرار گرفته است. روش انجام این پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه آماری آن شامل کلیه مدیران و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد

*- این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان است.

۱- استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان
۲- استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (نویسنده
مسئول)
Email: M.nadi@Khuisf.ac.ir

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

خوراسگان در سال ۱۳۸۶ به تعداد ۲۸۳ نفر بوده که این افراد در دوره‌های ضمن خدمت شرکت کرده‌اند. با در نظر گرفتن حجم جامعه، تعداد ۱۵۰ نفر از این افراد با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها یک پرسشنامه ۷۴ سؤالی است که بدنه اصلی آن از پرسشنامه بررسی کیفیت تدریس (سراج، ۲۰۰۳، به نقل از شعبانی ورکی و حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵) گرفته شده است و پس از تدوین، روایی صوری و محتوایی آن مورد تأیید قرار گرفت و به منظور تعیین پایایی، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه (۰/۹۷) و تأیید گردید. در راستای تحلیل داده‌های گردآوری شده، از آمار، در دو سطح توصیفی و استنباطی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار، آزمون t تک متغیره آزمون t نمونه‌های مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه) استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که در هر ۷ عامل مرتبط با ارتقای کیفیت آموزش، میانگین پاسخهای شرکت‌کنندگان، بیشتر از حد متوسط بوده و عامل روابط بین فردی با میانگین ۴/۱۱ دارای بیشترین مقدار و عامل نظارت با میانگین ۳/۹۶ دارای کمترین مقدار بوده است. نتایج آزمون تحلیل واریانس نیز نشان داد که هیچ تفاوتی بین نظر شرکت‌کنندگان، با توجه به متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و سن) وجود ندارد.

کلید واژه‌ها: ارتقای کیفیت، آموزش ضمن خدمت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

مقدمه

نیروی انسانی مهمترین و راهبردی‌ترین منبع یک سازمان به حساب می‌آید. یک سازمان حتی به فرض دارا بودن مجهزترین تجهیزات و تسهیلات، برخورداری از پیشرفته‌ترین فناوری بدون بهره‌گیری از نیروی کار متخصص و تعلیم‌دیده کاملاً موفق نخواهد بود. روند رو به رشد تغییرات در آموزش عالی کشور طی سالهای گذشته موجب کاهش کیفیت آموزشها گردیده است (مقنی‌زاده، ۱۳۸۰).

سازمانهایی که ارزش زیادی برای آموزش قائل می‌شوند، منابع زیادی را نیز صرف فرایند آموزش می‌کنند تا اطمینان حاصل کنند که کارکنان در برنامه‌های آموزشی

مهارت‌های لازم خود را دریافت کرده‌اند؛ چنین سازمان‌هایی در حداکثر کردن مزایای آموزشی خود موفق هستند (هانگ^۱، ۲۰۰۱).

از چالش‌هایی که سالهاست مدیران ارشد کشور را به خود مشغول داشته، تأمین نیروی ماهر و کاردان مورد نیاز کشور است. آموزش و آموخته‌های فراگیران در نظام تعلیم و تربیت با بازار کار و نیروی انسانی مورد نیاز آن تطبیق ندارد و نبود اصلاح و هماهنگی بین مراجع آموزش و بخش اجرایی، این عدم تطبیق را افزایش می‌دهد، یکی از دلایل موفق نبودن نظام آموزشی کشور نبود، پژوهش نظام‌مند در برنامه آموزشی دانشگاهی و تقلید کور از برنامه دانشگاه‌های کشورهای غربی است (زارعی، ۱۳۸۲).

یکی از راهکارهای مناسب برای حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان، ارائه برنامه‌های آموزشی مناسب و با کیفیت به آنهاست (مادلر^۲، ۲۰۰۱).

آموزش‌های رسمی و آموزش‌های ضمن خدمت مکمل یکدیگرند، ولی زیربنای آموزش‌های رسمی نیاز به هر نوع آموزش ضمن خدمت است. اگر سازمانی برای آموزش کارکنان خود سرمایه‌گذاری کند به این معناست که به ارزش کاری آنها احترام گذاشته است. آموزش‌های ضمن خدمت نوعی سرمایه‌گذاری هستند، هر چه این آموزش‌ها طولانی‌تر شوند و دوره‌های متعددی داشته باشند، تأثیر بیشتری بر نیروی کار خواهند داشت، به طوری که در کشورهای توسعه‌یافته آموزشی که افراد دریافت می‌کنند حدود یک دهم از سالهای خدمت او می‌باشد (عمادزاده، ۱۳۸۳).

پی‌یر و گاتر^۳ آموزش ضمن خدمت را نوعی کوشش نظام‌دار تلقی می‌کنند که هدف اصلی آن عبارت است از هماهنگ و همسو کردن آرزوها، علایق و نیازهای آتی افراد با نیازها و اهداف سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می‌رود (فتحی‌واجارگاه، ۱۳۸۳).

اجرای چنین برنامه‌هایی تأثیر بسیار مهمی در افزایش تعهد کارکنان به سازمان و جلوگیری از به هدر رفتن ذخیره دانش و مهارت موجود در سازمان دارد (هالیزند و

1 – Hung

2 – Mudler

3 – Pear & Gutter

باتز^۱، (۱۹۹۹). علت این موضوع آن است که کارکنان به آموزش به منزله عاملی مهم در پیشرفت حرفه‌ای خود می‌نگرند (اکتن و گلدن^۲، ۲۰۰۳).

خودکاری (اتوماسیون) در فناوری نوین با افزایش تولید، بهبود کیفیت، کاهش هزینه‌ها و گسترش ارائه خدمات در عرصه‌های گوناگون همراه است و البته مشکلات زیادی نظیر افزایش بیکاری و رشد جمعیت را نیز با خود داشته است. ناظران برجسته اقتصادی جهان نه مواد اولیه، نه سرمایه و نه انرژی، بلکه آموزش را عامل اساسی توسعه قلمداد کرده‌اند (یونسکو^۳، ۲۰۰۰).

ایجاد ظرفیتهای جدید، تولید دانش و فناوریهای اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد جهانی ایجاب می‌کند که نظام آموزش عالی کشور از یک نظام برنامه‌ریزی و توسعه، ارزشیابی و اعتباربخشی برخوردار باشد تا به کمک آن بتوان به ارتقای مستمر کیفیت پرداخت و خودنظارتی و خودارزشیابی را جزئی از فرایند روزمره و مداوم دانشگاهها و مؤسسات پژوهشی نمود و آن را نهادینه کرد (قورچیان، ۱۳۸۲).

هماهنگی بین سیاستهای اجتماعی و کلان، برقراری بازخوردی قوی میان تغییرات فناورانه، نظامهای آموزشی و آموزش فنی و حرفه‌ای، برنامه‌ای جامع برای استفاده کامل از مهارتهای انسانی موجود و افزایش مستمر مهارتهای کارکنان از جمله نیازمندیهای توسعه انسانی است (رابینز^۴، ۱۳۸۴).

تری^۵ می‌گوید: آموزش ضمن خدمت، عادی‌ترین، همه‌پسندترین و لازم‌ترین روش آموزش کارکنان در کسب مهارت برای مقبولیت اجرای یک حرفه است (دعایی، ۱۳۸۲).

دانشگاهها به عنوان اصلی‌ترین و اساسی‌ترین مرکز تربیت نیروی انسانی به‌منظور تربیت افراد توانمند، متخصص و کارآفرین باید از اثربخشی و کارایی بالایی برخوردار باشند. این امر مستلزم شایستگی، صلاحیت علمی و اخلاقی همه استادان، مدیران و کارکنان است. کارایی هر یک از افراد از طریق فرصتهایی که در دفتر آموزش نیروهای انسانی واحدهای دانشگاهی برای بالندگی تواناییهای بالقوه آنان فراهم

1 – Hallierand & Butts

2 – Acton & Golden

3 – Unesco

4 – Rabbins

5 – Terry

می‌آورند، افزایش پیدا می‌کند. متفکران مدیریت از جمله دراگر و هندی^۱ معتقدند که چالش آینده مدیران نه فناوری است و نه اطلاعات، بلکه چالش آینده مدیران نیروی انسانی است. در این ارتباط گنو می‌گوید: آینده از آن کسانی است که استعدادها و قابلیت‌ها را پرورش می‌دهند و سپس جذب می‌کنند (گنو^۲، ۱۳۸۰). لوبوف در کتاب خود در ضرورت سرمایه‌گذاری در آموزش می‌نویسد: برای رشد و پیشرفت کارکنان سرمایه‌گذاری کنید. اگر برای مشاغل و مسئولیتهای بالاتر آماده نشده باشند ترفیع از داخل سازمان فاجعه‌آفرین است (لوبوف^۳، ۱۳۷۲).

حیات دانشگاهها تا حد زیادی به مهارتها و آگاهیها و دانش کارکنان وابسته است. هرچه افراد آموزش دیده باشند بهتر می‌توانند در ارتقای سطح کارایی دانشگاه سهیم باشند، مطابق نظر ردینگ^۴ (۱۹۹۴) یادگیری فردی پایه و اساس تحول مستمر سازمان، توسعه شایستگی‌های اصلی سازمان و آماده‌سازی افراد برای آینده ناشناخته است. برای اینکه کارکنان بتوانند وظایف و مسئولیتهای خود را در ارتباط با دانشجویان، استادان، مدیران و مراجعان خارج از سازمان، با کارایی و عملکرد بهتری انجام دهند، لازم است مدیران در جهت آموزش و تواناسازی آنان، برنامه‌ریزی جامع داشته باشند. ایتن^۵ (۲۰۰۰) به گردآوری مجموعه‌ای از تحقیقات مربوط به آموزشهای ضمن خدمت در کشور نیوزلند پرداخت که همگی بیان‌کننده تأثیر مثبت این آموزشها به‌ویژه آموزشهای کوتاه‌مدت غیرحضوری بر کارایی و کیفیت کارکنان بودند. البته این آموزشها هنگامی مفید خواهد بود که کارمندان بخواهند یاد بگیرند و سرپرستان بخواهند یاد بدهند (اسلومن^۶، ۱۳۸۲، ص ۵).

اهمیت و ضرورت پژوهش‌هایی از نوع پژوهش حاضر از این جهت است که تواناییها و ضعفها از دیدگاه کارکنانی که در آموزشهای ضمن خدمت شرکت می‌کنند، مشخص شود. بنابراین مهمترین ضرورت، فراهم‌سازی آگاهی و فرصت برای رفع نقایص یا ضعفها است. امید است یافته‌های این پژوهش بتواند سهمی هر چند ناچیز در این خصوص داشته باشد.

به دلیل اهمیت آموزش ضمن خدمت در بالندگی و شکوفایی استعدادهای کارکنان و توانمندی آنان در سازمانها و دانشگاههای مختلف، پژوهش‌های بسیاری

1 – Druker & Handy

2 – Geno

3 – Lubof

4 – Redding

5 – Aithen

6 – Slowman

انجام گرفته است. مثلاً ایتن (۲۰۰۰) در پژوهش مربوط به آموزش ضمن خدمت به این نتیجه دست یافت که با ترتیب دادن دوره‌های آموزش ضمن خدمت با کیفیت بالا و مطلوب می‌توان نگرش کارکنان را تغییر داد. او کیفیت کار مؤسسه و سازمان را در گرو کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت می‌داند. وی معتقد است که این آموزشها باید با امکانات و فناوری‌های بالا ارائه شود تا کارکنان نیز به همان اندازه از دانش و مهارت‌های بالاتری برخوردار شوند و کیفیت سازمان و مؤسسه را بالا ببرند.

قشونوی (۱۳۷۳) پژوهشی تحت عنوان «بررسی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت نظام جدید متوسطه از نظر شرکت‌کنندگان در دوره‌ها» در شهر تهران، انجام داد و دریافت که آموزش کارکنان سبب افزایش قابلیت افراد و بهبود روابط انسانی می‌شود و تقویت آموزشهای ضمن خدمت فرصتهای مناسبی را برای تبادل افکار و تجربیات در بین معلمان فراهم می‌آورد که ضمن آن معلمان معلومات و مهارت‌های آموزشی خود را در تمام زمینه‌ها توسعه می‌دهند (به نقل از نادى و سجادیان، ۱۳۸۷).

در همین راستا برومند (۱۳۷۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که آموزش ضمن خدمت باید نارسایی‌های روابط کارکنان را آشکار سازد و روشها و سیاستهای مبهم را نشان دهد و با ارائه راه‌حل‌های مناسب تقایص موجود در سازمان را مرتفع سازد، بدین منظور فعالیتهای آموزش در سازمانها به صورت مستمر و توأم با بازنگری و ارزیابی انجام شود.

کریمی (۱۳۷۸) در بررسی‌های متعدد دریافت که عواملی همچون علایق دبیران در انتخاب شیوه‌های آموزشی، محتوای برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت، استفاده از مدرسان متخصص، استفاده از شیوه‌های جدید آموزشی و دادن پاداش مادی و غیرمادی به شرکت‌کنندگان در دوره‌ها در افزایش اثربخشی دوره‌های آموزشی مؤثر بوده است.

کیانی پیکانی (۱۳۷۹) در پژوهش خود دریافت که مدیران مدارس ابتدایی در هر یک از نقش‌های نظارتی خود بیش از سطح متوسط به معلمان کمک می‌کند و نیاز به آموزش دارند. میزان نیازهای آموزشی مدیران در خصوص اجرای آموزش و برنامه‌های ضمن خدمت بیشتر از کمک معلمان بوده در صورتی که میزان کمک به معلمان در خصوص طراحی آموزش، نوع تدریس و ارزشیابی آموزش بیشتر از نیاز آموزشی آنان بوده است. نتایج این مطالعه نشان داده است که مدیران مرد، کمتر از مدیران زن به معلمان کمک کرده‌اند و بیشتر به آموزش نیاز داشته‌اند.

یحیی و گو^۱ (۲۰۰۲) به بررسی نیازهای آموزشی کارکنان پرداختند و مهمترین مهارتهایی را که باید در برنامه‌های آموزشی مورد توجه قرار گیرند عبارت از: مهارتهای مربیگری، خلاقیت و نوآوری، مستندسازی فرایندها و رویه‌ها، ارتباطات بین فردی، مهارت رهبری، مدیریت عملکرد، مهارتهای حل مسأله، مهارت توانمندسازی، مهارت تشکیل گروه و کار گروهی دانستند. در صورت توجه به این نیازها در برنامه‌های آموزشی، یادگیری سازمانی منجر به بهبود مستمر خواهد شد.

علیخانی (۱۳۸۱) به بررسی عوامل مؤثر در ارتقای کیفیت آموزشی دوره‌های ضمن خدمت (کوتاه مدت) از دیدگاه شرکت‌کنندگان و مدرسان منطقه آموزش و پرورش مهردشت پرداخت. براساس نتایج به دست آمده، عواملی همچون: ۱- تناسب برنامه‌های آموزشی با نیازهای یادگیرندگان، ۲- استفاده از نیروهای مجرب و متخصص، ۳- به کارگیری تدابیر تشویقی برای مدرسان و فراگیران، ۴- در اختیار داشتن مواد و تجهیزات آموزش، ۵- ارزیابی علمی و مستمر فراگیران در ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت مؤثر بوده است.

سریکیو^۲ (۱۹۹۲) در پژوهشی که در کشور فرانسه در مورد نیازهای آموزشی نیروی انسانی انجام داد، نتیجه گرفت که آموزش می‌تواند جایگزین سوابق خدمت کارکنان گردد. او همچنین بیان داشت که آموزش یک نیاز میرم است و کارکنان بدون آموزش در یک سازمان کارایی سازمان را پایین می‌آورد. وزیری (۱۳۸۳)، میزان تأثیر آموزشهای ضمن خدمت را در افزایش انگیزه معلمان، افزایش دانش و آگاهی معلمان، کارایی مطلوب و استفاده از روشهای متنوع تدریس معلمان در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مورد مطالعه قرار داد و دریافت که از طریق آموزش ضمن خدمت، روشهای جدید تدریس، شیوه صحیح و ارزشیابی از دانش‌آموزان فراهم می‌گردد. پژوهشگران در بعضی از پژوهش‌ها نگاه دقیق‌تر و جزئی‌تری به پدیده آموزش ضمن خدمت داشته‌اند. از جمله قنبری (۱۳۸۲) اثربخشی آموزش ضمن خدمت کوتاه مدت دبیران را نسبت به شیوه کلاس‌داری، برقراری ارتباط با والدین دانش‌آموزان و همکاران، استفاده از رسانه‌های آموزشی، ارزشیابی از آموخته‌های دانش‌آموزان و رضایت شغلی

1- Yahya, S.and Goh

2- Cereq

مطالعه کرد و دریافت که آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت‌های طراحی تدریس، کلاس‌داری، ارتباط با والدین فراگیران و همکاران و مهارت شیوه‌های ارزشیابی از آموخته‌های دانش‌آموزان بسیار مفید هستند، ولی در استفاده از رسانه‌های آموزشی چندان مؤثر واقع نشده بود. در تأیید پژوهش قنبری (۱۳۸۳)، قلی‌نژاد (۱۳۸۳) در بررسی بازدهی اقتصادی آموزش ضمن خدمت به این نتیجه رسید که این دوره‌ها بر شیوه تدریس، کیفیت کلاس‌داری، کارایی و رضایت شغلی و همچنین بر میزان درآمد معلمان اثر مثبت دارد.

با توجه به اهمیت و ضرورت آموزش‌های ضمن خدمت و عواملی که بر کیفیت این آموزش‌ها مؤثر هستند، این پژوهش به منظور بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، طراحی و در قالب دو سؤال اصلی بررسی گردید.

سؤالات پژوهش

- ۱- نقش عامل طرح درس، نحوه آموزش، روابط بین‌فردی، تطابق دوره‌های آموزشی با نیازهای فراگیران، تدابیر لازم تشویق و ترغیب فراگیران و نظارت بر فرایند آموزش در ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان تا چه اندازه است؟
- ۲- آیا تفاوتی بین نظرات پاسخ‌دهندگان بر حسب عوامل جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی، پست سازمانی و سن) وجود دارد؟

روش پژوهش

در این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع و اهداف تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را ۲۸۳ نفر (۲۱۷ مرد و ۶۶ زن) از کارکنان و مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان تشکیل داده‌اند و تمامی آنها آموزش‌های ضمن خدمت را دریافت کرده‌اند. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۵۰ نفر (۱۲۵ مرد، ۸۳/۳۳ درصد و ۲۵ زن، ۱۶/۶۷ درصد) تعیین و آزمودنی‌ها بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، یک پرسشنامه

محقق ساخته با ۷۴ گویه بود که بدنه اصلی آن از پرسشنامه سراج (۲۰۰۳) به نقل از شعبانی ورکی و حسین قلی‌زاده، (۱۳۸۵) استخراج و بقیه براساس عوامل تحت بررسی متخصصان و مبتنی بر پیشینه نظری، طراحی گردید. این پرسشنامه دارای طیف ۵ درجه‌ای (۱: بسیار زیاد، ۲: زیاد، ۳: متوسط، ۴: کم، ۵: خیلی کم) لیکرت بود. به منظور سنجش روایی محتوایی، پرسشنامه در اختیار تعدادی از متخصصان موضوعی و روان‌سنجی قرار گرفت و نظرات آنها در تدوین پرسشنامه اعمال گردید و به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه پس از مطالعه مقدماتی، پرسشنامه در مورد یک نمونه ۳۰ نفری از جامعه اصلی اجرا گردید که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۷، ضریب گاتمن معادل ۰/۷۷ و ضریب اسپیرمن - براون ۰/۷ نیز به عنوان ضریب تنصیف برآورد گردید و پایایی را قابل قبول نشان داده‌اند. در تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روشهای آماری (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمونهای t تک‌متغیره، t نمونه‌های مستقل، تحلیل واریانس یکطرفه) استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار آماره t تک‌متغیره برای بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت

| فاصله اطمینان ۹۵ درصد | | تفاوت میانگین | | سطح معناداری | درجه آزادی | t آماره | انحراف معیار | میانگین | شاخص آماری عامل |
|-----------------------|---------|---------------|-------|--------------|------------|---------|--------------|----------------|-----------------|
| پایین‌تر | بالا‌تر | | | | | | | | |
| ۰/۹۷۲ | ۱/۱۵۵ | ۱/۰۶ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۲۳/۰۱* | ۰/۵۶۶ | ۴/۰۶ | طرح درس | |
| ۱/۰۲ | ۱/۲۰ | ۱/۱۱۵ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۲۴/۶۹* | ۰/۵۵۳ | ۴/۱۱ | نحوه آموزش | |
| ۰/۸۱۵ | ۰/۹۸۹ | ۰/۹۰۲ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۲۰/۵۸* | ۰/۵۳۶ | ۳/۹۰ | ارزشیابی | |
| ۱/۰۱ | ۱/۳۶ | ۱/۱۱۱ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۲۲/۴۵* | ۰/۶۰۸ | ۴/۱۱ | روابط بین فردی | |
| ۰/۹۳ | ۱/۱۵ | ۱/۰۴ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۱۸/۷۲* | ۰/۶۸۳ | ۴/۰۴ | نیازها | |
| ۰/۸۶۶ | ۱/۱۰۹ | ۰/۹۸۸ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۱۶/۰۶* | ۰/۷۵۳ | ۳/۹۸ | تشویق | |
| ۰/۸۵ | ۱/۰۸ | ۰/۹۶۹ | ۰/۰۰۰ | ۱۴۹ | ۱۶/۵۳* | ۰/۷۱۷ | ۳/۹۶ | نظارت | |

$$P \leq 0/05$$

با توجه به آماره‌های t به دست آمده در جدول ۱ تمام مؤلفه‌ها در سطح $P \leq 0/05$ تأیید شده است. هر چند به لحاظ میانگین، به ترتیب روابط بین فردی ($M = 4/11$, $SD = 0/608$)، نحوه آموزش ($M = 4/11$, $SD = 0/553$) و نیازهای فراگیران ($M = 4/04$, $SD = 0/683$) دارای بیشترین مقدار است.

جدول ۲- نتایج آزمون نمونه‌های مستقل در بررسی تفاوت نظر مدیران و کارکنان در ارتباط با عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزشهای ضمن خدمت

| فاصله اطمینان ۹۵ درصد | سطح معناداری | | t | درجه آزادی | خطای انحراف از میانگین | انحراف معیار | بی‌تربیتی | تعداد | شاخص آماری پست سازمانی |
|--------------------------|--------------|---------|---------|------------|------------------------|--------------|-----------|-------|---------------------------|
| | پایین تر | بالا تر | | | | | | | |
| - ۰/۶۱۳ | ۰/۱۷۶ | ۰/۲۷۵ | -۱/۰۹۸* | ۹۴ | ۰/۰۶ | ۰/۱۹۴ | ۱/۷۲ | ۸ | مدیر |
| | | | | | ۰/۰۵ | ۰/۵۵۷ | ۱/۹۴ | ۱۴۲ | کارمند |

* $P \leq 0/05$

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین نمرات کارمندان (۱/۹۴) بالاتر از میانگین مدیران دانشگاه (۱/۷۲) است. همچنین مقدار t به دست آمده در سطح $P \leq 0/05$ معنادار نیست. به عبارت دیگر هیچ تفاوتی بین مدیران و کارمندان راجع به نقش عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشهای ضمن خدمت وجود ندارد.

جدول ۳- نتایج آزمون t نمونه‌های مستقل در بررسی تفاوت نظر مردان و زنان در ارتباط با عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزشهای ضمن خدمت

| فاصله اطمینان ۹۵ درصد | سطح معناداری | | t | درجه آزادی | خطای انحراف از میانگین | انحراف معیار | بی‌تربیتی | تعداد | شاخص آماری جنسیت |
|--------------------------|--------------|---------|--------|------------|------------------------|--------------|-----------|-------|---------------------|
| | پایین تر | بالا تر | | | | | | | |
| - ۰/۲۶۴ | ۰/۳۱۱ | ۰/۸۷۱ | ۰/۱۶۳* | ۹۴ | ۰/۰۵۹ | ۰/۵۲ | ۱/۹۲ | ۷۹ | مرد |
| | | | | | ۰/۱۴۸ | ۰/۶۱ | ۱/۹ | ۱۷ | زن |

* $P \leq 0/05$

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که در میانگین نمرات زنان و مردان تفاوتی مشاهده نمی‌شود. همچنین نتایج آزمون t نمونه‌های مستقل نیز نشان می‌دهد که مقدار t در سطح $P \leq 0/05$ تأیید نشده و سؤال تحقیق مبنی بر تفاوت بین میانگین‌ها تأیید نمی‌گردد.

جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل واریانس در ارتباط با تفاوت بین نظر شرکت‌کنندگان بر حسب سابقه خدمت

| شاخص آماری منبع تغییرات | مجموع مجذورات | درجه آزادی | مجدورات | F آماره | سطح معناداری |
|-------------------------|---------------|------------|---------|---------|--------------|
| بین گروهی | ۱/۰۸۱ | ۴ | ۰/۲۷ | ۰/۹۲۶* | ۰/۴۵۲ |
| درون گروهی | ۲۶/۵۳ | ۹۱ | ۰/۲۹۲ | - | - |
| کل | ۲۷/۶۲ | ۹۵ | - | - | - |

* $P \leq 0/05$

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که هیچ تفاوت معنادار آماری در سطح $P \leq 0/05$ بین نظر آزمودنی‌ها بر حسب سابقه خدمت وجود ندارد. بنابراین سؤال تحقیق مبنی بر وجود تفاوت بین نظر آزمودنی‌ها تأیید نمی‌شود.

جدول ۵- نتایج آزمون تحلیل واریانس در ارتباط با تفاوت بین نظر شرکت‌کنندگان بر حسب مدرک تحصیلی

| شاخص آماری منبع تغییرات | مجموع مجذورات | درجه آزادی | مجدورات | F آماره | سطح معناداری |
|-------------------------|---------------|------------|---------|---------|--------------|
| بین گروهی | ۲۱۳ | ۴ | ۰/۰۵۳ | ۰/۱۷۷* | ۰/۹۵۰ |
| درون گروهی | ۲۷/۴ | ۹۱ | ۰/۳۰۱ | - | - |
| کل | ۲۷/۶۲ | ۹۵ | - | - | - |

* $P \leq 0/05$

یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار f به دست آمده (۰/۱۷۷) در سطح $P \leq 0/05$ معنادار نیست و سؤال تحقیق مبنی بر وجود تفاوت بین نمرات شرکت‌کنندگان بر حسب مدرک تحصیلی تأیید نمی‌گردد.

جدول ۶- نتایج آزمون تحلیل واریانس در ارتباط با تفاوت بین نظر شرکت‌کنندگان بر حسب طبقات سنی

| شاخص آماری منبع تغییرات | مجموع مجذورات | درجه آزادی | مجدورات | F آماره | سطح معناداری |
|-------------------------|---------------|------------|---------|---------|--------------|
| بین‌گروهی | ۴۲۴ | ۳ | ۰/۱۴۱ | *۰/۴۷۸ | ۰/۶۹۸ |
| درون‌گروهی | ۲۷/۲ | ۹۲ | ۰/۲۹۶ | - | - |
| کل | ۲۷/۶۲ | ۹۵ | - | - | - |

* $P \leq 0/05$

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که مقدار f به دست آمده (۰/۴۷۸) در سطح $P \leq 0/05$ معنادار نیست. به این ترتیب سؤال تحقیق مبنی بر وجود تفاوت بین نظر شرکت‌کنندگان در پژوهش بر حسب سن تأیید نمی‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

در عصر حاضر آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمانها یکی از مهمترین مسائل در کشورهای مختلف است. آموزش مداوم، طبیعت تکامل‌جویی انسان، تغییر و تحولات عمیق در عرصه‌های مختلف دانش و فناوری بشری و پیچیده شدن نیازها، خواسته‌های آموزش کارکنان را مقوله‌ای اجتناب‌ناپذیر و فراروی تمام ملل قرار داده است. امروزه تمام کشورها به ویژه کشورهای توسعه‌یافته به این حقیقت ایمان آورده‌اند که راز برتری و پیروزی هر ملتی سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی است. با توجه به این رویکرد، این پژوهش در قالب ۲ سؤال، طراحی و اجرا گردید که در راستای پاسخگویی به این سؤالات، نتایج زیر حاصل گردید:

سؤال اول پژوهش نشان داد که تمامی عوامل استخراج شده از مبانی نظری و پژوهش‌های پیشین در قالب ابزار اجرا شده معنادار بوده‌اند. به این معنی که تمامی این عوامل از دیدگاه کارکنان بیشتر از سطح متوسط بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه اثر داشته‌اند. کارکنان وجود طرح درس به‌عنوان یکی از عوامل ارتقادهنده کیفیت آموزش را تأیید کردند. از جمله سؤالاتی که در ارتباط با این عامل از شرکت‌کنندگان در این پژوهش شده بود، تعیین اهداف آموزش برای کارکنان و طبقه‌بندی این اهداف توسط مربیان بود. به عبارتی کارکنان اذعان داشته‌اند، زمانی که مربی هدفهای موضوع آموزشی را به‌طور واضح و روشن طرح نمایند، آنها بیشتر به موضوع توجه نموده و اهمیت آن را درک کرده و یاد می‌گیرند. علاوه بر این نحوه آموزش مربیان و توانایی آنها در به کار بردن راههای ایجاد علاقه و انگیزه در فراگیران و استفاده از راهکار تدریس مناسب از جمله عواملی تشخیص داده شده که با وجود آنها حلقه یادگیری در کارکنان بهبود خواهد یافت. به‌طور کلی روش یا نحوه آموزش مربیان در این پژوهش میانگین وزنی بالایی داشته که به لحاظ منابع پژوهشی با تحقیقات کیانی پیکانی (۱۳۷۹)، علیخانی (۱۳۸۱) و قنبری (۱۳۸۲) همخوانی دارد.

رویکرد دیگری که در آموزشهای ضمن خدمت بسیار مهم است نقش عامل ارزشیابی علمی و مستمر می‌باشد. در این پژوهش نیز شرکت‌کنندگان آن را به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار تأیید نموده‌اند. به عبارت دیگر تنها ابزار اطلاع یافتن از مواد و محتوای آموزش داده شده به کارکنان، ارزشیابی است. در بسیاری از دانشگاهها آموزشهای ضمن خدمت بر اساس دوره‌های تصویب شده به وسیله سازمان مرکزی ارائه می‌گردد، اما به دلیل برخوردار نبودن از شاخص‌های ارزشیابی و بررسی میزان دریافت مطالب، متأسفانه تأثیرات آنها کارایی لازم را ندارد. ارزشیابی محور آموزش و ابزار تفکیک آموختن از نیاموختن است (سیف، ۱۳۸۷). بدین دلیل پژوهش‌های دیگری نیز اهمیت عامل ارزشیابی را تأیید کرده‌اند که می‌توان به تحقیق علیخانی (۱۳۸۱) اشاره نمود. از جمله معضلات دیگر در آموزشهای ضمن خدمت، ناتوانی و قابلیت مربی در برقراری ارتباط با فراگیران است. در این پژوهش مشارکت‌کنندگان باور داشته‌اند که وجود روابط بین‌فردی، قابلیت تقویت نگرش مثبت آن را برای تبادل اطلاعات دارد. به

علاوه این عامل بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است. نتایج بررسی‌ها در ارتباط با عامل یاد شده نشان می‌دهد که پژوهش‌های یحیی و گو (۲۰۰۲) و برومند (۱۳۷۳) نیز این عامل را تأیید کرده‌اند. یکی از زیربناهای اساسی موفقیت آموزشهای ضمن خدمت که بر کیفیت این آموزش نیز اثر زیادی دارد تطابق دوره‌های آموزشی با نیازهای شرکت‌کنندگان است (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۵). در همین ارتباط زمانی که از مشارکت‌کنندگان در پژوهش در قالب پرسشنامه سؤال شد که تا چه اندازه دوره‌های آموزشی باید با نیازهای شغل آنها مطابق باشد در یک طیف پنج درجه‌ای این سؤال میانگین ۴/۲۸ را به دست آورد؛ یعنی کارکنان بر این باور هستند که اگر نیازهای شغلی آنها در قالب دوره‌های آموزشی، پاسخ داده شود به‌نحو مطلوبتری در این دوره‌ها شرکت نموده و از آن سود می‌برند. علاوه بر این تطابق و وجود روابط بین‌فردی در دوره آموزشی، استفاده از ابزارهای تشویق مناسب، چه ابزارهای مادی و چه مشوق‌های غیرمادی توسط مسئولان دانشگاه کیفیت آموزش ضمن خدمت را افزایش خواهد داد. در این باره پژوهش علیخانی (۱۳۸۱) و سریکیو (۱۹۹۲) این باور را تأیید می‌کنند که برای رسیدن به آموزش مطلوب‌تر و با کیفیت بالاتر لازم است از عوامل انگیزشی مثبت و تقویت‌کننده‌های مطلوب استفاده شود. از جمله مواردی که آموزشهای ضمن خدمت در یک سازمان را تحت کنترل مداوم برای رسیدن به کیفیت مطلوب قرار می‌دهند عامل نظارت پیگیر است. یافته‌های فرعی این پژوهش نشان داد که نظارت بر میزان محتوای آموزش هر دوره بیش از نظارت مسئولان دانشگاه به‌نحو ارزشیابی استادان از فراگیران مؤثر است. این نتایج این نکته را به ذهن متبادر می‌سازد که نظارتهای غیرمحسوس و دقیق بر آنچه بر اساس هدف دوره آموزش تنظیم شده از اهمیت بیشتری نسبت به نظارتهای مستقیم و محسوس برخوردار است. بنابراین کارکنان به‌عنوان افراد بزرگسال کمتر تمایل دارند که ناظران آنان را کنترل کنند. یافته‌های مربوط به سؤال دوم پژوهش نیز در هیچ یک از ابعاد، تفاوت معناداری نشان نداد. بدین معنی که هیچ کدام از عوامل جمعیت‌شناختی بر دیدگاه و نظر شرکت‌کنندگان در پژوهش تأثیرگذار نبوده است. در ارتباط با این سؤال یافته‌های همخوان یا ناهمخوان در بررسی‌های پژوهشگران حاصل نشد.

پیشنادهای کاربردی

- ۱- یک دوره آموزش به کارکنان داده شود تا اهمیت آموزشهای ضمن خدمت را درک کنند و با توجه بیشتری در دوره‌ها شرکت نمایند.
- ۲- ایجاد دبیرخانه کیفیت آموزش در دانشگاه که راهکارهای مختلفی را در زمینه کیفیت آموزش ارائه نماید و با انجام مطالعات و پژوهش‌های مختلف معیارهای ایجاد کیفیت را طراحی و اجرا نماید.
- ۳- پیشنهاد می‌شود پس از هر دوره آموزش در دانشگاه پرسشنامه محقق اجرا و نتایج آن تجزیه و تحلیل گردد و با نتایج پژوهش‌های مشابه سنجیده شود.
- ۴- برای ایجاد تنوع و تشویق افراد به شرکت در کارگاه آموزش بهتر است محل برگزاری کارگاه در دوره‌های مختلف تغییر کند.
- ۵- لازم است میزان مهارت شرکت‌کنندگان در حیطه‌های آموزشی در کارگاه قبل از شروع دوره ارزیابی شود.
- ۶- در مرحله ارائه مطالب تا حد امکان بیش از یک مدرس برای آموزش و کار گروهی در نظر گرفته شود.
- ۷- زمان‌بندی کارگاه با کمک و نظر مدرسان و به‌طور دقیق صورت گیرد تا امر مهم ارزشیابی مورد بی‌توجهی قرار نگیرد و در پایان کارگاه، نتایج ارزیابی از جمله میزان تحقق اهداف کارگاه به اطلاع شرکت‌کنندگان برسد.
- ۸- نوآوری شرکت‌کنندگان پس از شرکت در کارگاه شناسایی شود و مورد تشویق قرار گیرد.
- ۹- در حین ارائه مطالب و کار گروهی، مجری کارگاه، خود نیز فعال باشد و سعی کند به شیوه‌های گوناگون افراد غیرفعال را در برنامه‌های گروهی وارد و درگیر سازد.
- ۱۰- به منظور همگونی بیشتر و پیشرفت سریعتر کارهای گروهی و در نتیجه یادگیری بهتر، اعضای شرکت‌کننده در کارگاه براساس رشته تحصیلی، تخصص و نیازهای آنان دسته‌بندی شوند.
- ۱۱- تهیه بانک CD اطلاعات و در اختیار گذاشتن CD و جزوات آموزشی به کارکنان.
- ۱۲- ارزیابی مدرسان از نظر توانایی در ایجاد تحرک و اشتیاق برای یادگیری در فراگیری با استفاده از نمودارها و ...

منابع

- اسلومن، مارتین. *استراتژی آموزش حرفه‌ای*، ترجمه محمد ضیائی بیگدلی، (۱۳۸۲)، تهران، نشر سارگل.
- برومند، زهرا. (۱۳۷۳)، *بهبود و بازسازی سازمان (فنون علم رفتاری)*، تهران، نشر هور.
- دعایی، حبیب‌الله. (۱۳۸۲)، *مدیریت منابع انسانی (نگرش کاربردی)*، تهران، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.
- رایبیز، استیفن بی. *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، (۱۳۸۴)، تهران، انتشارات مؤسسه اطلاعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- زارعی، رضا. (۱۳۸۲)، «بررسی نگرش دانشجویان رشته حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، در باب اهمیت و فایده درس ارائه شده به آنها»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان.
- شعبانی‌ورکی، بختیار. حسین‌قلی‌زاده، رضوان. (۱۳۸۵)، «بررسی کیفیت تدریس در دانشگاه»، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۳۹، بهار ۱۳۸۵.
- علیخانی، بهرام. (۱۳۸۱)، «بررسی عوامل مؤثر در ارتقای کیفیت آموزش دوره‌های ضمن خدمت فرهنگیان از دیدگاه شرکت‌کنندگان و مدرسان منطقه آموزش و پرورش مرودشت»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- عمادزاده، مصطفی. (۱۳۸۳)، *اقتصاد آموزش و پرورش*، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- فتحی‌واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۳)، *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*، تهران، انتشارات سمت.
- فتحی‌واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۵)، *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*، تهران، انتشارات سمت.
- قلی‌نژاد، اصغر. (۱۳۸۳)، «بررسی بازده اقتصادی دوره بلندمدت مقطع کارشناسی ارشد آموزش ضمن خدمت فرهنگیان استان آذربایجان شرقی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
- قنبری، علی‌کرم. (۱۳۸۲)، «اثربخشی آموزشهای ضمن خدمت کوتاه‌مدت دبیران دوره متوسطه شهرستان فیروزآباد فارس»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

قورچیان، نادرقلی. (۱۳۸۲)، «نهادینه کردن اعتبارسنجی در نظام آموزش عالی کشور در هزاره سوم»، مجموعه مقالات چهار و هفتمین نشست رؤسای دانشگاهها و مراکز علمی و تحقیقاتی کشور، چاپ دوم، تهران، انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.

کریمی، مهدی. (۱۳۷۸)، «بررسی نظرات دبیران دبیرستانهای شهر اصفهان در مورد عوامل مؤثر در افزایش اثربخشی دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن خدمت طی سالهای ۷۶-۱۳۷۴»، اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی اصفهان.

کیانی پیکانی، زهرا. (۱۳۷۹)، «بررسی نقش نظارتی مدیران مدارس ابتدایی شهر اصفهان به‌منظور برآورد نیازهای آموزشی آنان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

گنو، ژان ماری. *پایان دموکراسی*. ترجمه عبدالحسین نیک گهر، (۱۳۸۰)، تهران، انتشارات آگاه. لوبوف، مایکل. *بزرگترین اصل مدیریت در دنیا*، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، (۱۳۷۲)، تهران، انتشارات پاریزی.

مقنی‌زاده، محمدحسن. (۱۳۸۰)، *ارزشیابی ثمربخشی دوره‌های علمی - کاربردی. طرح جامع نیازسنجی نیروی انسانی متخصص و سیاست‌گذاری توسعه منابع انسانی کشور*، مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.

نادی، محمدعلی و ایلناز سجادیان. (۱۳۸۷)، *اثربخشی و کارایی دوره‌های کوتاه‌مدت آموزش ضمن خدمت: موردکاوی آموزش و پرورش*، ارائه شده در همایش الگوهای بهسازی منابع انسانی، منطقه چهار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

وزیری سرشک، سعیده. (۱۳۸۳)، «بررسی تأثیر آموزش‌شبهای ضمن خدمت برافزایش کیفیت آموزش معلمان ابتدایی شهر اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

یونسکو. (۲۰۰۰)، *بیانیه جهانی آموزش عالی برای قرن آینده - دیدگاهها و دستورالعمل‌ها*، گزارش نهایی کنفرانس جهانی آموزش عالی، ۸ و ۹ اکتبر ۱۹۹۸ پاریس، ترجمه حمید جاودانی، تهران، مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، وزارت فرهنگ و آموزش عالی.

Acton, T., Golden, G. (2003). Training the knowledge worker: A Discriptive Study of Training Practice In Irish Software Componies. *Journal of European Industitral Training*, Vol, No 2 , PP: 127 – 146 .

- AithenT, E. (2000). Incervice Training for Teacher in Nz school. [ttp/www/Findarticles. Com](http://www/Findarticles.Com).
- Cereq. Fr. (1992). Changing the firm thovght: Training and Employment. www.cereq.fr/cereq/tra144 .
- Hallierand, J., Butts, S. (1999). Employers Discovery of Training. *Employee Ralations* vol21. No 1. PP 80 – 95.
- Hunge, T. (2001). The relations of training practices and organizational performance in the and Medium Enterprise, *journal of Education and Training*, Vol 5, No 8 – 9 . PP 437 – 44.
- Mudler, M. (2001). *Custumer satisfaction with training preyrams*, *Journal of European Industrial Training*. Vol 25 . No 6 . PP 321 – 31.
- Redding, J. (1994). Strategic readliness: The making of the learning Organization, San Francisco: Jossey-Bass.
- Yahya, S. and Goh, W. (2002). Managing Human Resources toward Axhiviny knowledge Management, *journal of knowledge Management*. Vol 6 . No 5 . PP: 457 – 468 .



تاریخ وصول: ۸۶/۵/۲۰
تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۱/۱۰