

بررسی اثربخشی آموزش های ضمن خدمت دوره آموزش عالی اداری

دکتر احمد فضائلی

غلامرضا غیاثوند

عضو هیئت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

کارشناس ارشد مدیریت آموزش

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی میزان اثربخشی دوره آموزش عالی اداری است که در دانشگاه امام حسین (ع) از دید فارغ التحصیلان انجام گرفته است تا از این طریق، تغییر و بهسازی دوره‌ها توسط مسئولین دقیق تر امکان پذیر باشد.

برای نیل به هدف مذکور با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۲۹ نفر از مجموع فارغ التحصیلان دوره آموزش عالی اداری دانشگاه امام حسین (ع) در سال تحصیلی ۱۳۸۳، انتخاب گردید. و با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته نظرات آنها در خصوص میزان اثربخشی دوره گردآوری شد. لازم به توضیح است، این پرسش نامه با توجه به ادبیات تحقیق، محتوای مواد آموزشی، و با کمک دست اندرکاران و مسئولین ذی ربط و بر مبنای سطوح تغییر مطرح شده توسط «هرسی»، «بلانچارد» و «جانسون»^۱ (۱۹۹۶) شامل تغییرات در دانش و معرفت، تغییرات در نگرش ها یا گرایش ها، تغییرات رفتار فردی، تغییرات رفتارهای گروهی، و تغییرات رفتارهای سازمانی و همچنین بر مبنای وظایف و مهارت های مورد نیاز مدیران، تهیه و تنظیم گردید.

پس از حصول اطمینان از اعتبار و پایایی ابزار تحقیق، این پرسش نامه به جهت تعیین میزان اثربخشی دوره آموزش عالی اداری مورد استفاده قرار گرفت. اطلاعات حاصله با توجه به فرضیات تحقیق و با استفاده از آزمون t یک نمونه ای مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحلیل نشان داد که فرضیه های تحقیق مبنی بر اثربخش بودن این دوره آموزش در افزایش دانش کاری فارغ التحصیلان، افزایش توانایی ایفای وظایف مدیریتی فارغ التحصیلان، و افزایش توانایی ایفای مهارت های مدیریتی فارغ التحصیلان، بهبود نگرش های شغلی فارغ التحصیلان و همچنین بهبود رفتارهای سازمانی فارغ التحصیلان مردود شناخته نشد. از میان فرضیه های تحقیق دو فرضیه مبنی بر اثربخش بودن دوره آموزش عالی اداری در بهبود رفتارهای فردی و گروهی فارغ التحصیلان درصد اطمینان لازم را کسب ننمود. بدیهی است که برای کاربرد نهایی، نتایج حاصل از فرضیات این پژوهش، باید مراحل تأیید را در تحقیق به روشی که مشاهده فعل و مقایسه با گذشته آموزش بینندگان را در برگیرد، بگذرانند.

کلید واژه ها: اثربخشی، آموزش ضمن خدمت، دانش، مهارت، نگرش، رفتار فردی، گروهی و سازمانی، مهارت ها، وظایف مدیریتی

مقدمه

گذراندن دوره های آموزشی جهت پاسخگویی به نیازهای مورد نظر سازمان ها، در جوامع انسانی، با برنامه ریزی های از پیش تعیین شده، صورت می پذیرد. اما همواره ممکن است تعلیم و تربیت از پیش تعیین شده، بر وفق برنامه مدون شده به پیش نرود و انحرافات احتمالی فراوانی ممکن است در مسیر اجرا به وجود آید. از طرفی، برنامه ها نیز ممکن است کفایت لازم را نداشته باشند. برای رفع این مشکل، مناسب است که دوره های آموزشی مذکور در فواصل زمانی خاصی مورد ارزیابی قرار گیرند. ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی می تواند نقاط قوت و ضعف آموزش های صورت گرفته و میزان نیل به اهداف مورد نظر مشخص شده را تعیین نماید و زمینه ای فراهم کند تا تصمیم گیرندگان و دست اندرکاران فعالیت های آموزشی تصویری از چگونگی فعالیت ها، و مبنایی برای قضاوت در مورد آنها به دست آورده، و با استفاده از نتایج آن تجدید نظرهای لازم را در دوره های مذکور به عمل آورند. بدین طریق می توان فرسودگی و انحلال تدریجی آن دوره ها را ممانعت نمود. علاوه بر آن، ارزیابی اثربخشی، نظام های آموزشی را وادار می نماید مراقبت بیشتری به عمل آورند تا در راستای پاسخگویی به نیازهای فرد و سازمان کیفیت نظامهای آموزشی ارتقاء یابد. اصولاً در هر فعالیتی که برای انتقال، برانگیختن و کسب دانش، نگرش و توانش به عمل می آید از ارزیابی به عنوان فرایندی مستمر و منظم جهت توصیف کردن، هدایت و اطمینان یافتن از اثربخشی فعالیتهای آموزشی استفاده می شود. در این راستا دانشگاه امام حسین (ع) نیز که متولی اجرای دوره های آموزش عالی اداری می باشد، نیازمند ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی خود می باشد، تا با توجه به هزینه ها و زمان نسبتاً زیادی که برای برگذاری این دوره ها

صرف می شود بازدهی این سرمایه گذاری را مورد ارزیابی و مقایسه قرار دهد. از این طریق میزان نیل به اهداف مورد نظر سازمان مشخص شده و نقاط قوت و ضعف این دوره ها شناسایی و برای رفع و اصلاح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت تدابیر لازم اندیشیده شود. از جمله عوامل مورد ارزیابی تعیین میزان اثربخشی از دید فارغ التحصیلان این دوره می باشد، چرا که هرگونه عدم تناسب دوره ها و برنامه های آموزشی با اهداف مورد نظر موجب نارضایتی، بی علاقه گی و بی انگیزه شدن فارغ التحصیلان شده، زمان، بودجه و امکانات فراوانی را هدر خواهد داد.

بنابراین ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی از اهمیت فراوانی برخوردار است. به علاوه ارزیابی این دوره ها و ارائه باز خورد آن به مسئولین می تواند معیاری جهت اعمال تغییرات و اصلاحات احتمالی لازم، و مبنایی برای قضاوت در مورد چگونگی و کیفیت این دوره ها، و تصمیم گیری در مورد آنها گردد.

با توجه به مطالب مذکور، هدف از این تحقیق: بررسی میزان اثربخشی دوره آموزش عالی اداری دانشگاه امام حسین (ع) در نیل به اهداف خود از نظر فارغ التحصیلان است تا از این طریق، تغییر و بهسازی دوره ها را توسط مسئولین تسهیل نماید.

مفهوم و تعریف اثربخشی

تعاریف اثربخشی

تاکنون تعاریف مختلفی برای اثربخشی ارائه شده است. اما تعریفی که بیشتر روی آن توافق وجود دارد و در اغلب مقالات و کتب تخصصی مورد بهره برداری واقع شده آن است که اثربخشی را به عنوان میزان نیل به اهداف در نظر گرفته اند (برای

مثال «یوکل»^۱، ۱۹۹۴؛ «هین کین» و «شری شیم»^۲، ۱۹۹۰؛ «میسکل» و «کاسگرو»^۳، ۱۹۸۵). در این تحقیق نیز منظور از اثربخشی دوره آموزش عالی رسته اداری، میزان موفقیت این دوره در نیل به اهداف می باشد. اهداف دوره بر اساس سطوح تغییر مطلوب و متناسب با زمان (هرسی و دیگران، ۱۹۹۴)، و همچنین مبتنی بر مبانی نظری تحقیق شامل افزایش دانش کاری، بهبود نگرش، بهبود رفتارهای فردی، گروهی و سازمانی، وظایف و مهارت‌های مدیریتی می باشد که با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته مورد اندازه گیری قرار گرفته است.

رویکردهای اثربخشی

برای بررسی اثربخشی رویکردهای مختلفی وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از: رویکرد نیل به هدف^۴، رویکرد منبع - سیستم^۵، رویکرد فرآیند داخلی^۶، رویکرد ذی نفعان استراتژیک^۷، رویکرد ارزش‌های رقابتی^۸، رویکرد آینده مدار^۹، و رویکرد جامع^{۱۰} (بازرگانی، ۱۳۸۳: ۲۹). تحقیقات نشانگر آنند که یک درجه بالایی از توافق فی مابین اثربخشی یک سازمان و هماهنگی کارکنان بر روی اهداف و رسالت‌های آن سازمان برقرار است (بروکور،^{۱۱} ۱۹۷۹؛ ادموندز^{۱۲}، ۱۹۷۹؛ بروکور و لیزوت^{۱۳}، ۱۹۷۷).

با توجه به اینکه در این مقاله اثربخشی بر مبنای رویکرد نیل به هدف مورد بررسی قرار گرفته است، در اینجا فقط این رویکرد معرفی خواهد شد.

1- Yuki

3- Miskel & Cosgrove

5 - System- Resource

7 - Strategic Constituencies

9 - Future Oriented

11 - Brookover

13 - Brookover, W.B. , & Lezotte

2- Hinkin & Schriesheim

4 - Goal Attainment

6 - Internal Process

8 - Competing Values

10 - Comprehensive Model

12 - Edmonds

رویکرد نیل به هدف

همه سازمان‌ها، دوره‌ها، برنامه‌ها و ... برای تحقق اهداف معینی تأسیس می‌شوند. لذا دستیابی به اهداف می‌تواند به عنوان معیاری برای اثربخشی مورد استفاده واقع شود. براساس این رویکرد، اثربخشی باید بر حسب میزان تحقق اهداف، نه وسایل یا امکانات به کار گرفته شده برای دستیابی به اهداف، سنجیده شود. این اهداف، نتایج نهایی یا اهداف برون‌دادی^۱ مانند سودآوری، رشد و بهره‌وری است که سازمان برای تحقق آن‌ها ایجاد شده است. فرض اصلی رویکرد نیل به هدف این است که سازمان‌ها، پدیده‌هایی عقلایی و درپی تحقق هدف هستند. در چارچوب این فرض، اهداف برای این که بتوانند به عنوان معیاری معتبر برای اثربخشی سازمانی مورد استفاده قرار گیرند باید به خوبی تعریف شوند، قابل کنترل باشند، مورد توافق عمومی قرار بگیرند، و قابل اندازه‌گیری باشند (رایینز^۲، ۱۳۷۶).

رویکرد نیل به هدف یا هدف-عقلایی^۳ برای سازمان‌هایی که عملکرد آن‌ها براساس تحقق هدف ارزیابی می‌شوند، مناسب است. رویکردی که به بهترین شکل می‌توان آن را در مدیریت بر مبنای هدف^۴ مشاهده نمود.

رویکرد نیل به هدف نسبت به سایر رویکردها سابقه و تقدم و نیز مقبولیت نسبتاً گسترده‌ای دارد. صرف نظر از میزان صحت فرض اصلی این رویکرد، یعنی عقلایی و هدفمند بودن و ویژگی‌های چهارگانه اهداف، سازمان‌ها، به دلیل طبیعت چند کارکردی^۵، دارای اهداف چندگانه، ناسازگار با هم، و مبهم می‌باشند. این اهداف متعدد گاهی اوقات با هم در رقابت و تعارض قرار دارند. برای مثال، کیفیت محصول و کاهش هزینه هر واحد محصول می‌توانند به طور مستقیم با هم در تضاد باشند.

1 - Output Goals

2 - Robbins

3 - Rational Goal

4 - Management by Objectives

5 - Multi Functional

چندگانگی اهداف در کنار منافع و دیدگاه‌های متفاوت اقشار ذی‌نفع در سازمان، دستیابی به توافق عمومی در زمینه اهداف و اولویت آن‌ها را دشوار و گاهی ناممکن می‌سازد. علاوه بر این، کلی و مبهم بودن اهداف نیز امکان دستیابی به درک مشترک و به تبع آن اجماع در زمینه اهداف را به شدت کاهش می‌دهد. شاید به همین علت است که به طور سنتی بیشتر اهداف رسمی در سازمان‌های بزرگ، کلی و مبهم هستند و از این طریق در پی‌آیند تا منافع و اهداف اقشار مختلف سازمان را تأمین نمایند. در حالی که به گفته «تسوی»^۱ و «زاماتو»^۲ (به نقل از گلانگ و ویلدروم^۳، ۱۹۹۶)، این اهداف نه تنها در طی زمان تغییر می‌کند بلکه میزان اهمیت آن‌ها از دید اقشار مختلف ذی‌نفع در سازمان متفاوت است.

«گورپاد»^۴ (به نقل از گلانگ و ویلدروم، ۱۹۹۶)، مشکل دیگر رویکرد نیل به هدف را تکیه بر اهداف رسمی سازمان می‌داند که همیشه بر اهداف واقعی سازمان منطبق نیست و می‌تواند به مثابه پرده‌ای، مانع دیدن واقعیت و گمراه کننده باشد. اهداف رسمی اغلب جذاب و جامعه پسندند، اما به ندرت نقشی در درک آنچه سازمان‌ها واقعاً در پی‌آیند، ایفا می‌کنند. در مقابل اهداف عملیاتی^۵، یعنی اهدافی که برآمده از اقدامات و فعالیت‌های سازمان در عمل است، بهتر می‌تواند منعکس کننده مقاصد سازمان باشد. اهداف عملیاتی هر چند دشوارتر به تعریف در می‌آیند، اما برای سنجش اثربخشی سازمانی ارزش بیشتری دارند.

نکته دیگری که در مورد این رویکرد قابل ذکر است، تأثیر اهداف بر عمل و رفتار سازمان‌ها است. اهداف به عنوان راهنمای اقدامات آتی، بایستی پیش از عمل، تدوین و مورد توافق قرار گیرند. اما اگر چنین توافقی به دلایل پیش گفته میسر

1 - Tsui

3 - Glunk & Wilderom

5 - Operative Goals

2 - Zammuto

4 - Ghorpade

نباشد، سازمان‌ها ممکن است ابتدا عمل نمایند و سپس نتایج حاصل را به عنوان اهداف در نظر بگیرند. در واقعیت برخی از مدیران، گاهی پس از اجرای یک برنامه، اهداف آن را تنظیم می‌کنند. در چنین شرایطی، هدف پیش از این که راهنمای عمل آینده باشد، نتیجه عملیات گذشته را توجیه می‌کند.

با توجه به مشکلات این رویکرد، چنانچه خواسته باشیم از آن برای سنجش اثربخشی استفاده کنیم، می‌توانیم بنا به نظر «رابینز» (۱۳۷۶) با رعایت موارد زیر تا حدودی بر محدودیت‌های این رویکرد غلبه کنیم.

۱- حصول اطمینان از مشارکت همه افراد ذی‌نفع در تدوین اهداف.

۲- شناسایی اهداف واقعی از طریق مشاهده.

۳- توجه به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت.

۴- تکیه بر اهداف قابل حصول، عینی و سنجش‌پذیر.

۵- توجه به اهداف به عنوان پدیده‌هایی پویا (ص ۵۸).

اگر چه رویکرد نیل به هدف با کاستی‌ها و محدودیت‌هایی مواجه است اما، این دیدگاه همچنان نقش مهم خود را در تبیین مفهوم اثربخشی سازمانی حفظ کرده و در همه رویکردها و مدل‌های اثربخشی به گونه‌ای انعکاس یافته است. بنابراین به نظر می‌رسد، تصور سنجش اثربخشی سازمانی بدون نوعی ارتباط با اهداف سازمانی دشوار باشد (گلانک و ویلدروم، ۱۹۹۶).

آموزش^۱

آموزش از نظر لغوی اسم مصدر است به معنی آموختن، عمل کردن و تعلیم دادن (عمید ۱۳۵۸ : ۷۰).

«دولان»، «شولر» و «رندال»^۱ می‌گویند: آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری که به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً ماندگار در فرد صورت می‌گیرد تا او بتواند توانایی خود را برای انجام دادن کار بهبود بخشد (۱۳۸۱ : ۲۴۵). به طور مرسوم، می‌گویند آموزش می‌تواند تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش‌ها و رفتار اجتماعی را در برداشته باشد. آموزش می‌تواند به معنای به وجود آمدن تغییر در دانش افراد، طرز کارشان، نگرش‌هایشان در مورد کار یا تعامل آنان با همکاران و سرپرستانشان باشد.

اهمیت و نقش آموزش

نخستین آیاتی که بر پیامبر اسلام (ص) نازل شد (سوره علق) بعد از بیان هنر بزرگ آفرینش اهمیت علم و دانش را مطرح می‌نماید. دانشی که انسان آفریده شده از علق را به اوج قدرت می‌رساند و زمین و آسمان را به تسخیر او در می‌آورد. پیامبر اکرم (ص) طلب علم را برای هر مسلمانی فریضه می‌دانند^۲ (محمدی ری شهری، ۱۳۷۷)، و به او توصیه می‌فرماید که جویای علم و دانش باشد، حتی اگر آن علم در چین باشد. در مورد آموزش و تعلیم و تعلم، آیات و احادیث بسیار داریم و اسلام، آموزش را در صدر برنامه‌های خود قرار داده است. بعد از پیروزی انقلاب اسلامی نیز به لحاظ تحولات عظیمی که در نظام سیاسی و اجتماعی و فرهنگی به وجود آمد، لزوم آموزش کارکنان هم در بخش‌های دولتی و هم در بخش‌های خصوصی در کلیه ابعاد آن بیش از پیش مورد توجه قرار گرفت و در حال حاضر روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود.

1 - Dulan, Schuler & Rendal

^۲ - طلب العلم فریضة علی کل مسلم و مسلمة

آموزش کارکنان در حقیقت مجموعه کوشش‌ها، تدابیر و اقدامات عملی است که افراد شاغل در یک سازمان را به اطلاعات، دانش و مهارت‌های شغلی مورد نیاز مجهز می‌نماید و با پرورش استعداد های فکری و جسمی آنان، رفتارهای مطلوب را در آنها ایجاد می‌کند و نهایتاً کارکنان را در انجام وظایف خود در سازمان مهیا و آماده می‌نماید. همان گونه که گلابی (۱۳۶۹) می‌گوید: آموزش کارکنان در سازمان‌ها به منظور ارتقاء سطح دانش، توانایی و مهارت آنها برای همکاری فعال در فرآیند توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، امری ضروری و حیاتی است (گلابی، ۱۳۶۹: ۸۲).

«پیگورز» و «مایرز»^۱ (۱۹۷۳، به نقل از ایزدی، ۱۳۸۰) دو تن از صاحب نظران مدیریت در مورد اهمیت آموزش چنین می‌گویند:

الف- آموزش، کارکنان را قادر می‌سازد که از طریق به دست آوردن مهارت بیشتر، آمادگی لازم را برای ترفیعات بعدی در سازمان به دست آورند.

ب- آموزش، کارکنان را یاری می‌دهد تا با روش‌های جدید انجام کار، وسایل و ابزار مدرن که هر چند گاه یک‌بار در سازمان عرضه می‌شود آشنایی لازم پیدا کنند.

ج- آموزش، سبب تقلیل نارضایتی‌ها و ترک خدمت کارکنان خواهد شد.

د- آموزش، سبب کاهش ضایعات و خطرات ناشی از کار خواهد شد.

ه- آموزش، موجب تفاهم بیشتر بین کارکنان و استقرار ارتباطات صحیح

می‌گردد.

و- آموزش، موجب بالا رفتن روحیه کارکنان می‌گردد.

ز- آموزش، انعطاف‌پذیری افراد را نسبت به اعمال روش‌های تازه افزایش

می‌دهد.

ح- آموزش، موجب ایجاد علاقه در کارکنان نسبت به ادامه خدمت در سازمان می‌شود.

ط- آموزش، موجب آشنایی و توجه کارکنان نسبت به اهداف و روش‌های سازمانی شده و کارمندان را قادر می‌کند که با مهارت بیشتر وظایف خویش را به نحو مؤثرتری انجام دهند. در چنین حالتی کارمندان از نتایج کار خویش رضایت بیشتری حاصل کرده و در خود احساس غرور و آرامش و اهمیت می‌کنند، بین مدیران و کارمندان، حسن تفاهم و همکاری به وجود می‌آید و در نتیجه محیط کار برای همه افراد سازمان مطبوع و لذت‌بخش می‌گردد.

آموزش به چه تغییراتی منجر می‌شود؟

هرسی و دیگران (۱۹۹۶) چهار سطح تغییر در افراد را مورد توجه قرار داده‌اند که عبارتند از:

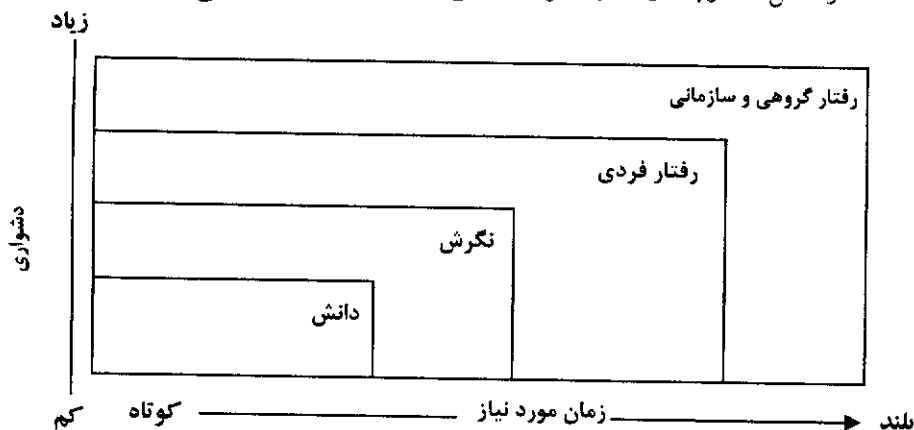
الف- تغییرات در دانش و معرفت

ب- تغییرات در نگرش یا گرایش‌ها

ج- تغییرات رفتار فردی

د- تغییرات رفتارهای گروهی و سازمانی

در شکل (۱) رابطه زمان و دشواری نسبی تغییر در هر یک از سطوح نشان داده شده است.



آسان‌ترین نوع تغییر، ایجاد تغییر در دانش و معرفت است. تغییر در نگرش بعد از آن قرار می‌گیرد. نگرش از لحاظ این که جهات عاطفی مثبت و منفی پیدا می‌کند، ساختی متفاوت با ساخت دانش و معرفت دارد. تغییر رفتار فردی به طور قابل ملاحظه‌ای دشوارتر و زمان‌گیرتر از دو تغییر پیشین است. لکن ایجاد تغییر در عملکرد گروهی یا سازمانی شاید دشوارترین و زمان‌گیرترین تغییرات باشد.

مهارت‌های مدیریتی

در بحث از کارآیی و اثربخشی عملکرد مدیران، معمولاً به مهارت‌های مدیریت نیز اشاره می‌شود. عموماً توافق بر این است که مدیران باید علاوه بر دانش و تجربه، از مهارت‌های ویژه‌ای نیز برخوردار باشند.

«کاتز»^۱ (۱۹۵۵)، مهارت‌های مورد نیاز مدیران را به فنی، انسانی و ادراکی طبقه‌بندی کرده است.

وظایف مدیریتی

همان‌گونه که رضائیان (۱۳۷۰) ارائه می‌دهد: مدیریت، فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، تصمیم‌گیری، هدایت و رهبری، و نظارت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول، صورت می‌گیرد. (رضائیان، ۱۳۷۰: ۸۳).

نتیجه گیری

در این تحقیق با توجه به سطوح چهارگانه تغییر (دانش، نگرش، تغییرات رفتار فردی، تغییرات رفتار گروهی و سازمانی) و همچنین با توجه به این که مدیران وظایف و مهارت های خاصی را عهده دار هستند، برای ارزیابی اثر بخشی دوره آموزش عالی اداری موارد زیر در نظر گرفته شده است:

- ۱- افزایش دانش فارغ التحصیلان.
- ۲- بهبود نگرش فارغ التحصیلان.
- ۳- بهبود رفتار فارغ التحصیلان (رفتارهای فردی، گروهی، سازمانی).
- ۴- افزایش مهارت های مدیریتی در فارغ التحصیلان.
- ۵- افزایش توانایی ایفای وظایف مدیریتی در فارغ التحصیلان.

هدف پژوهش

هدف این پژوهش در پایان اینست که میزان اثربخشی دوره مذکور را در نیل به اهداف خود از دید فارغ التحصیلان مشخص و معین نماید. اهمیت دریافت این نتیجه ارائه باز خوردی به مسئولین است تا با آن معیار، اعمال تغییرات و اصلاحات احتمالی لازم در دوره ها را بنمایند.

فرضیه های پژوهش

- ۱- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش دانش کاری فارغ التحصیلان می شود.

۲- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش توانایی در اجرای وظایف مدیریتی فارغ التحصیلان می شود.

۳- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش مهارت های مدیریتی در فارغ التحصیلان می شود.

۴- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود نگرش فارغ التحصیلان نسبت به سازمان می شود.

۵- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتار فردی فارغ التحصیلان می شود.

۶- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتار گروهی فارغ التحصیلان می شود.

۷- گذراندن دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتار سازمانی فارغ التحصیلان می شود.

روش تحقیق

در این پژوهش با توجه به اهداف تحقیق از روش تحقیق زمینه یابی^۱ استفاده گردید. تحقیق زمینه یابی معمولاً به منظور کشف واقعیت های موجود یا آنچه که هست انجام می شود. به عبارت دیگر، این روش پژوهش به منظور توصیف یک جامعه تحقیقی، در زمینه توزیع یک پدیده معین انجام می شود. به همین دلیل محقق در مورد علت وجودی توزیع بحث نمی کند، بلکه تنها به «چگونگی» آن در جامعه مورد پژوهش می پردازد و آن را توصیف می کند (دلاور، ۱۳۷۴). قابل ذکر است که

این روش به این دلیل انتخاب شد که به وسیله آن بتوان نظرات فارغ‌التحصیلان دوره آموزش عالی اداری را در مورد میزان نیل این دوره به اهداف خود مشخص نمود.

اهداف آموزش عالی اداری

این دوره یک دوره تخصصی کاربردی است که مبتنی بر قانون استخدامی، برای منصوب شدن به حدود بیش از ۲۳ شغل سازمانی مدیریتی ارشد و ۱۶ شغل کارشناس ارشدی الزامی می‌باشد. این دوره عهده‌دار آنست تا کلیه علوم مورد نیاز این مشاغل را برای کسانی که حداقل مدرک کارشناسی را دارا هستند تأمین نماید. مجموعه دروس تخصصی، مشترک، و عقیدتی سیاسی که برای این دوره تنظیم شده حدود ۷۰ واحد می‌باشد. اهداف دوره با چهارگانه سطوح تغییر مورد نظر این تحقیق همخوانی لازم را دارا است.

جامعه آماری

کلیه فارغ‌التحصیلانی که در سال تحصیلی ۱۳۸۳ از دوره آموزش عالی اداری دانشگاه امام حسین (ع) فارغ‌التحصیل شده‌اند، جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دهند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

برای تعیین تعداد نمونه لازم پس از مشورت با متخصصین آماری، از فرمول زیر استفاده شد که با در نظر گرفتن مقادیر: $\rho = 0.2$ ، $q = 0.8$ ، $d = 0.06$ و $N = 527$ و سطح اطمینان ۰/۹۵ و جایگزینی مقادیر فوق در فرمول مذکور، تعداد نمونه مورد نیاز معادل ۱۲۹ نفر تعیین گردید.

$$N = \frac{N \rho q Z_2 \frac{\alpha}{2}}{N d_2 + \rho q Z_2 \frac{\alpha}{2}} = \frac{(527)(0/2)(0/8)(1/96)^2}{(527)(0/06)^2 + (0/2)(0/8)(1/96)^2} = 129$$

سپس در جهت اجرای نمونه گیری و انتخاب نمونه، به روش نمونه گیری تصادفی ساده اقدام شد. بدین ترتیب که پس از تهیه لیست کامل و شماره گذاری آنها، به طریق قرعه، اسامی استخراج گردید.

ابزار پژوهش

در این پژوهش از پرسش نامه محقق ساخته برای اندازه گیری میزان اثربخشی دوره آموزش عالی رسته اداری استفاده گردید. برای ساخت این پرسش نامه در مرحله اول با توجه به ادبیات تحقیق، محتوای مواد آموزشی و با کمک دست اندرکاران و مسئولین ذی ربط و بر مبنای سطوح تغییر مطرح شده توسط هرسی و دیگران (۱۹۹۶) است که شامل: تغییرات در دانش و معرفت، تغییرات در نگرش ها یا گرایش ها، تغییرات رفتار فردی، تغییرات رفتارهای گروهی، و تغییرات رفتارهای سازمانی و همچنین بر مبنای وظایف و مهارت های مورد نیاز مدیران است. از این قالب تنوریک، مؤلفه های مهم و ضروری جهت ارزیابی اثربخشی این دوره استخراج و به صورت اهداف دوره تنظیم گردید.

بررسی اعتبار و پایایی پرسش نامه

برای بررسی اعتبار پرسش نامه از روش اعتبار محتوا با توجه به نظرات خبرگان استفاده گردید و سعی شد از روش دلفی (سارا تاکوس^۱، ۱۹۹۸) برای دستیابی به نتایج مناسب استفاده شود. با استفاده از این روش، پرسش نامه تهیه شده در اختیار تعدادی از صاحب نظران و مجریان دوره آموزش اداری قرار داده شد و پس از چند مرحله انعکاس نظرات آنها به همدیگر اهدافی که روی آنها توافق حاصل شد استخراج، و پرسش نامه تدوین گردید.

برای بررسی پایایی پرسش نامه در این تحقیق از روش همسانی درونی از طریق ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج بدست آمده در جدول ذیل ارائه شده است.

جدول شماره ۱: ضرایب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های پرسش نامه

مقیاس	ضریب آلفای کرونباخ (α)
توانایی ایفای وظایف مدیریتی	۰/۹۱۱۸
توانایی ایفای مهارت های مدیریتی	۰/۹۶۰۲
بهبود رفتارهای فردی فارغ التحصیلان	۰/۹۷۷۶
بهبود رفتارهای گروهی فارغ التحصیلان	۰/۹۶۰۵
بهبود رفتارهای سازمانی فارغ التحصیلان	۰/۹۷۶۰
افزایش دانش کاری فارغ التحصیلان	۰/۹۶۸۸
بهبود نگرش های شغلی فارغ التحصیلان	۰/۹۴۹۶

نتایج جدول شماره ۱ نشان می دهد که میزان ضریب آلفای کرونباخ برای مقیاس اندازه گیری توانایی ایفای وظایف مدیریتی ۰/۹۱، و برای سایر مقیاس ها شامل مقیاس اندازه گیری توانایی ایفای مهارت های مدیریتی، مقیاس اندازه گیری رفتارهای فردی،

مقیاس اندازه گیری رفتارهای گروهی، مقیاس اندازه گیری رفتارهای سازمانی، مقیاس اندازه گیری دانش کاری، و مقیاس اندازه گیری نگرشهای شغلی فارغ التحصیلان بالاتر از ۹۴/، و برای کل پرسش نامه نیز اندازه عدد ۹۹/ را که نشان از مطلوبیت بالائی است نشان می دهد. کلیه ضرایب آلفای به دست آمده مطلوب و رضایت بخش می باشند.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

به جهت تجزیه و تحلیل داده ها از جداول توزیع فراوانی: نمودارهای توصیفی: شاخص های مرکزی میانه و میانگین: شاخص های پراکندگی نظیر واریانس و انحراف معیار: «آلفای کرونباخ»: آزمون «فریدمن»: و آزمون t به مناسبت کارایی آنها بهره برداری گردید.

تحلیل داده ها و نتایج

پس از محاسبه ضرایب همسانی درونی پرسش نامه و حصول اطمینان از آن به تعیین میزان اثربخشی دوره آموزش عالی رسته اداری پرداخته شد. اطلاعات حاصله با توجه به فرضیات تحقیق و با استفاده از آزمون t یک نمونه ای مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحلیل در زیر ارائه شده است.

فرضیه اول

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش توانایی ایفای وظایف مدیریتی در فارغ التحصیلان می شود.

مدیریت، فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، تصمیم‌گیری، هدایت و رهبری، و نظارت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول، صورت می‌گیرد. امروزه دانشمندان علم مدیریت، پنج وظیفه سابق‌الذکر را جزو وظایف اساسی مدیر به شمار می‌آورند (رضائیان، ۱۳۷۰).

از دیدگاه فارغ‌التحصیلان میزان اثربخشی این دوره آموزشی در افزایش توانایی ایفای وظایف مدیریتی ارزیابی، و ... نتایج حاصله از آزمون t یک نمونه‌ای برای ارزیابی فرضیه مذکور در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۲: شاخص‌های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه‌گیری توانایی

ایفای وظایف مدیریتی

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۲۱	۱۶/۳۹	۴/۴۴	۵	۲۵	۵

تعداد سؤالات مقیاس اندازه‌گیری توانایی ایفای وظایف مدیریتی پنج سؤال، و حداقل نمره در این مقیاس ۵ و حداکثر آن ۲۵ است. میانگین نمرات کسب شده توسط پاسخگویان ۱۶/۳۹ و انحراف معیار نمرات پاسخگویان در این مقیاس ۴/۴۴ است. تعداد افرادی که به سؤالات این مقیاس پاسخ داده‌اند ۱۲۱ نفر می‌باشند.

جدول شماره ۳: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌ای برای آزمون فرضیه اول

مقدار مورد آزمون = ۱۵			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۳/۴۵۹	۱۲۰	۰/۰۰۱	۱/۳۹۶

نتایج حاصله نشان می دهد که میانگین به دست آمده از اجرای آزمون روی نمونه آماری مورد مطالعه ۱۶/۳۹ است که از مقدار مورد آزمون^(۱)، یعنی ۱۵ بزرگ تر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه ای نیز ۳/۴۵۹ به دست آمد که با درجه آزادی ۱۲۰ و در سطح $P = ۰/۰۱$ معنی دار است. لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه محقق مبنی بر اثربخش بودن دوره آموزش عالی اداری در افزایش توانایی ایفای وظایف مدیریتی در فارغ التحصیلان با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می شود. به عبارت دیگر نتیجه گرفته می شود که دوره آموزش عالی اداری توانایی ایفای وظایف مدیریتی زیر را در فارغ التحصیلان افزایش داده است:

- طراحی وضعیت مطلوب و یافتن و پیش بینی کردن راه ها و وسایلی که نیل به آن را میسر می سازد (برنامه ریزی).
- فرآیند شناسایی مسئله، تعیین راه حل های مسئله و انتخاب و اجرای مناسب ترین راه حل و ارزیابی آن (تصمیم گیری).
- فرایند تفکیک (تقسیم کار) و ترکیب (هماهنگی) کار و فعالیت بین کارکنان و گروه های کاری (سازماندهی).
- تلاش مدیر برای ایجاد رغبت و انگیزه در زیردستان جهت دسترسی به اهداف سازمان (هدایت و رهبری).
- فرایند طراحی، اجرا و ارزیابی سیستم کنترل جهت یافتن انحرافات از اهداف سازمان و تصحیح آنها (نظارت و کنترل).

فرضیه دوم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش توانایی ایفای مهارت های مدیریتی در فارغ التحصیلان می شود.

در بحث از اثربخشی یک دوره، معمولاً به مهارت‌های مدیریت نیز اشاره می‌شود. عموماً توافق بر این است که مدیران باید علاوه بر دانش و تجربه، از مهارت‌های ویژه‌ای نیز برخوردار باشند.

«کاتز» (۱۹۵۵) مهارت‌های مورد نیاز مدیران را به فنی، انسانی و ادراکی طبقه‌بندی کرده است. مهارت به توانایی‌های قابل پرورش شخص که در عملکرد و ایفای وظایف منعکس می‌شود، اشاره می‌کند. بنابراین، منظور از مهارت، توانایی به کار بردن مؤثر دانش و تجربه شخصی است. ضابطه اصلی مهارت داشتن، اقدام و عمل مؤثر در شرایط متغیر است.

با توجه به مطالب مذکور، از دیدگاه خود فارغ‌التحصیلان، میزان اثربخشی این دوره آموزشی در افزایش توانایی ایفای مهارت‌های مدیریتی فارغ‌التحصیلان ارزیابی شد. نتایج حاصله در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۴: شاخص‌های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه‌گیری توانایی

ایفای مهارت‌های مدیریتی

تعداد پاسخ	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۲۰	۳۸/۶۰	۱۰/۵۸	۱۲	۶۰	۱۲

برای اندازه‌گیری این فرضیه، ۱۲ سؤال ارائه شد. حداقل نمره در این مقیاس ۱۲ و حداکثر آن ۶۰ است. میانگین نمرات کسب شده ۳۸/۶۰ و انحراف معیار نمرات ۱۰/۵۸ است. تعداد پاسخ دهندگان ۱۲۰ نفر بود.

جدول شماره ۵: آماره های آزمون t یک نمونه ای برای آزمون فرضیه دوم

مقدار مورد آزمون = ۳۶			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین ها
۲/۶۹۹	۱۱۹	۰/۰۰۴	۲/۶۱

میانگین به دست آمده از اجرای آزمون روی نمونه آماری مورد مطالعه ۳۸/۶۰ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۳۶ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه ای نیز ۲/۶۹۹ است که با درجه آزادی ۱۱۹ و در سطح $P = ۰/۰۱$ معنی دار است. لذا می توان نتیجه گرفت که این فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می شود. به عبارتی می توان نتیجه گرفت که دوره آموزش عالی اداری توانایی ایفای مهارت های مدیریتی زیر را در فارغ التحصیلان افزایش داده است:

انجام دقیق و سریع کارها، سهولت بخشیدن به انجام وظایف، ایجاد ارتباط بهتر با زبردستان، افزایش قدرت ارزیابی فعالیت ها، کیفیت بهتر انجام کارها (افزایش کیفیت کاری)، افزایش مهارت برای انجام کار، افزایش قدرت تصمیم گیری، مسئولیت پذیری، افزایش درک شرایط خطا و خطا کار، شکوفا نمودن استعداد های نهفته کارکنان، ایجاد زمینه رشد و موفقیت در امور شغلی، ایجاد توانایی لازم در پیش بینی و کنترل بحران ها.

فرضیه سوم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتارهای فردی در فارغ التحصیلان می شود.

مطابق نظریات «دولان»، «شولر» و «رنдал» (۱۳۸۱) در مورد مهمترین مزیت‌هایی که آموزش شغلی در بهبود رفتارهای فردی می‌تواند برای افراد به همراه داشته باشد، پرسش‌های مربوط به این فرضیه تنظیم و به اجرا در آمد. با توجه به مطالب مذکور، میزان اثربخشی این دوره آموزشی در بهبود رفتارهای فردی فارغ‌التحصیلان ارزیابی شد.

نتایج حاصله برای ارزیابی فرضیه مذکور در جداول زیر ارائه شده است. جدول شماره ۶: شاخص‌های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه‌گیری میزان

بهبود رفتارهای فردی فارغ‌التحصیلان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۱۵	۶۲/۲۱	۱۹/۰۷	۲۰	۹۷	۲۰

تعداد سؤالات مقیاس اندازه‌گیری میزان بهبود رفتارهای فردی فارغ‌التحصیلان ۲۰، حداقل نمره در این مقیاس ۲۰، و حداکثر آن ۹۷ است. میانگین نمرات کسب شده توسط پاسخگویان ۶۲/۲۱ و انحراف معیار نمرات پاسخگویان در این مقیاس ۱۹/۰۷ است. تعداد پاسخ دهندگان ۱۱۵ نفر می‌باشند.

جدول شماره ۷: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌ای برای آزمون فرضیه سوم

مقدار مورد آزمون = ۶۰			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۱/۲۴۷	۱۱۴	۰/۱۰۷	۲/۲۲

میانگین به دست آمده از اجرای آزمون فوق ۶۲/۱ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۶۰ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه‌ای نیز ۱/۲۴۷ است که با درجه آزادی ۱۱۴ و در سطح $P = ۰/۰۵$ معنی دار نیست. لذا می‌توان نتیجه گرفت که این فرضیه رد شده است. هرچند این فرضیه، در سطح $P = ۰/۱۰$ تأیید می‌گردد.

گردد. به عبارت دیگر، اگر چه با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه محقق تأیید نمی شود، اما با ۹۰ درصد اطمینان، مورد تأیید قرار می گیرد و می توان گفت که با ۹۰ درصد اطمینان این دوره از نظر فارغ التحصیلان در بهبود رفتارهای فردی آنها نیز بی تأثیر نبوده است. رفتارهای فردی اثربخشی مورد سؤال در این فرضیه عبارتند از:

افزایش روحیه نظم پذیری و انضباط، تقویت وجدان کاری، بکارگیری روش های تشویق و تنبیه، رعایت دستورالعمل ها، توجه به نظم و انضباط زبردستان، تقلیل نارضایتی ها، کاهش مشکلات کاری، کاهش ضایعات و هزینه های اضافی، تغییرات رفتار فردی، افزایش ثبات و استواری در انجام مقررات انضباطی، پیش قدم شدن در رعایت مقررات انضباطی، افزایش اعتماد به نفس، ایجاد رفتار مطلوب و متناسب با ارزش های پایدار جامعه در کارکنان، افزایش علاقه به انجام فرائض، توسل به وسائل درست برای رسیدن به اهداف (عدم توسل به هر وسیله ای برای دستیابی به اهداف)، کاهش میزان کشمکش، نزاع، تمرد و سایر رفتارهای ناهنجار گروهی در محیط کار، کارکردن بدون حضور مافوق، حضور مسئولانه، رعایت نظم و انضباط، تبعیت از مقررات و قوانین.

فرضیه چهارم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتارهای گروهی در فارغ التحصیلان می شود.

مطابق نظریات «دولان»، «شولر» و «رندال» (۱۳۸۱) در مورد مهمترین مزیت هایی که آموزش شغلی در بهبود رفتارهای گروهی می تواند برای افراد به همراه داشته باشد، پرسش های مربوط به این فرضیه تنظیم و به اجرا در آمد.

با توجه به مطالب مذکور میزان اثربخشی این دوره در بهبود رفتارهای گروهی ارزیابی، و نتایج حاصله در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۸: شاخص‌های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه‌گیری میزان

بهبود رفتارهای گروهی فارغ‌التحصیلان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۱۶	۲۴/۹۱	۷/۶۳	۸	۴۰	۸

تعداد سؤالات ۸ حداقل نمره در این مقیاس ۸ و حداکثر آن ۴۰ است. میانگین نمرات کسب شده ۲۴/۹۱ و انحراف معیار ۷/۶۳ است. تعداد پاسخ دهندگان ۱۱۶ نفر می‌باشند.

جدول شماره ۹: آماره‌های آزمون t یک نمونه ای برای آزمون فرضیه چهارم

مقدار مورد آزمون = ۲۴			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۱/۲۸۹	۱۱۵	۰/۱۰	۰/۹۱۳۸

میانگین به دست آمده از اجرای آزمون روی نمونه آماری مورد مطالعه ۲۴,۹۱ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۲۴ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه‌ای نیز ۱/۲۸۹ به دست آمد که با درجه آزادی ۱۱۵ و در سطح $P=0/05$ معنی دار نیست. یعنی این فرضیه رد می‌شود. البته این فرضیه نیز در سطح $P=0/10$ تأیید می‌گردد. یعنی با ۹۰ درصد اطمینان فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. به عبارتی، این دوره در بهبود رفتارهای گروهی ذیل که مورد سؤال واقع شده، تا حدودی به صورت اثربخش عمل کرده است.

تقویت حس مسئولیت اجتماعی و دگرخواهی، ارتقاء روحیه همکاری در میان کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمان، ایجاد علاقه نسبت به شغل و ادامه خدمت

در سازمان، بهبود روابط گروهی، تقویت روحیه گروهی، جلب مشاورت و مشارکت کارشناسان و علمی و فکری دیگران، شکل گرفتن جو گروهی مناسب برای یادگیری، رشد و هماهنگی، به وجود آوردن همبستگی گروهی.

فرضیه پنجم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود رفتارهای سازمانی در فارغ التحصیلان می شود.

مطابق نظریات «دولان»، «شولر» و «رنдал» (۱۳۸۱) در مورد مهمترین مزیت هایی که آموزش شغلی در بهبود رفتارهای سازمانی می تواند برای افراد به همراه داشته باشد، پرسش های مربوط به این فرضیه تنظیم و به اجرا در آمد. با توجه به مطالب مذکور بهبود رفتارهای سازمانی فارغ التحصیلان ارزیابی، و نتایج حاصله در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۱۰: شاخص های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه گیری میزان

بهبود رفتارهای سازمانی فارغ التحصیلان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۱۷	۵۳/۹۵	۱۶	۱۷	۸۴	۱۷

تعداد سؤالات ۱۷، حداقل نمره در این مقیاس ۱۷ و حداکثر آن ۸۴ است. میانگین نمرات کسب شده ۵۳/۹۵ و انحراف معیار نمرات ۱۶ است. تعداد پاسخ دهندگان ۱۱۷ نفر می باشند.

جدول شماره ۱۱: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌ای برای آزمون فرضیه پنجم

مقدار مورد آزمون = ۵۱			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۱/۹۹۹	۱۱۶	۰/۰۲۴	۲/۹۵۷

میانگین به دست آمده ۵۳/۹۵ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۵۱ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه‌ای نیز ۱/۹۹۹ به دست آمد که با درجه آزادی ۱۱۶ و در سطح $P = ۰/۰۵$ معنی دار است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که این فرضیه با ۹۵ درصد اطمینان جواب مثبت دریافت نموده. یعنی گذراندن این دوره، رفتارهای سازمانی زیر را در فارغ‌التحصیلان بهبود بخشیده است:

روابط سازمانی، نحوه انجام وظیفه و کم و کیف کار، قدرت درک اجرای سیاست‌های سازمانی، روحیه مسئولیت‌پذیری، حس وفاداری و همبستگی کارکنان نسبت به سازمان، سرعت عمل و دقت، پشتکار و استقامت، سهولت انتقال معلومات و تجربیات خود به همکاران، برخورد اجتماعی با دیگران، کمک کردن به فارغ‌التحصیلان در شناخت خویش، استعدادها، محدودیت‌ها و ارتباطات با سایرین، افزایش توان تصدی مشاغل جدید در سایه کسب مهارت‌های تازه، شناخت و قبول سیاست‌ها و مقررات سازمان، استفاده از آموزش‌های ارائه شده در جهت پیشبرد اهداف سازمانی، بهره‌برداری از آموزش برای ترفیع و ارتقاء شغلی، افزایش بهره‌وری، رشد و توسعه کارکنان.

فرضیه ششم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب افزایش دانش کاری فارغ‌التحصیلان

می‌شود.

«دولان» و دیگران (۱۳۸۱)، معتقدند که آموزش، دانش و مهارت های شغلی را در تمام رده های سازمان بهبود می بخشد، روحیه ی کارکنان را بهبود می بخشد، برای نیازهای آتی در همه ی زمینه های سازمان اطلاعات فراهم می کند، به افراد کمک می کند تا هدف های سازمانی را بشناسند، و نهایتاً اینکه به درک و اجرای سیاست های سازمانی کمک می کند.

با سؤالات این فرضیه، میزان اثربخشی این دوره آموزشی در افزایش دانش کاری فارغ التحصیلان مورد ارزیابی، که نتایج آن در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره ۱۲: شاخص های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه گیری میزان

افزایش دانش کاری فارغ التحصیلان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۱۴	۳۹/۵۰	۱۰/۹۹	۱۵	۶۰	۱۲

تعداد سؤالات ۱۲ حداقل نمره ۱۵ و حداکثر آن ۶۰ است. میانگین نمرات کسب شده ۳۹/۵۰ و انحراف معیار ۱۰/۹۹ است. تعداد پاسخ ۱۱۴ نفر می باشند.

جدول شماره ۱۳: آماره های آزمون t یک نمونه ای برای آزمون فرضیه ششم

مقدار مورد آزمون = ۳۶			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین ها
۳/۳۹۸	۱۱۳	۰/۰۰۱	۳/۵۰

میانگین به دست آمده ۳۹/۵۰ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۳۶ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه ای نیز ۳/۳۹۸ به دست آمد که با درجه آزادی ۱۱۳ و در سطح $P = ۰/۰۰۱$ معنی دار می باشد. لذا نتیجه گرفته می شود که این فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می شود. یعنی، طی نمودن این دوره موجب افزایش اطلاعات زیر در فارغ التحصیلان شده است:

ارتقاء سطح دانش و اطلاعات مورد نیاز، یادگیری روش صحیح انتقال اطلاعات، ارتقاء مهارت‌های شغلی، ارتقاء سطح قابلیت‌ها و توانایی‌های کارکنان، برآورده ساختن نیازهای شغلی و حرفه‌ای، برخورداری از امکان حفظ خود در سازمان و رقابت با نیروهای آموزش دیده تازه نفس، به هنگام کردن آموزش و پرورش در سازمان جهت ارتقاء سطح اطلاعات آنان و نیز ایجاد زمینه‌های رشد خلاقیت و نوآوری، آشنایی با روش‌های برنامه‌ریزی، آشنایی با وظایف سازمان، شناخت بهتر محیط سازمان، کسب مهارت بیشتر و آمادگی لازم برای ترفیعات بعدی در سازمان، آشنایی و استفاده از روش‌های متفاوت انجام کار در صورت لزوم.

فرضیه هفتم

شرکت در دوره آموزش عالی اداری موجب بهبود نگرش‌های شغلی فارغ‌التحصیلان می‌شود.

دولان و دیگران (۱۳۸۱)، معتقدند که آموزش شغلی: صداقت و اعتماد را تقویت، به ایجاد تصویر ذهنی بهتری از سازمان کمک، و به سودآوری منجر، و یا دست کم نگرش‌های مثبت‌تری را در مورد سودآوری پدید آورده، رضایت شغلی و مقبولیت شغلی را افزایش می‌دهد.

بدین منظور میزان اثربخشی این دوره در بهبود نگرش‌های شغلی فارغ‌التحصیلان مورد ارزیابی، و نتایج حاصله در جداول ذیل ارائه شده است.

جدول شماره ۱۴: شاخص های توصیفی محاسبه شده برای مقیاس اندازه گیری میزان

بهبود نگرش های شغلی فارغ التحصیلان

تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره	تعداد سؤالات
۱۲۰	۲۲/۲۸	۷/۱۵	۷	۳۵	۷

تعداد سؤالات ۷، حداقل نمره در این مقیاس ۷ و حداکثر آن ۳۵ است. میانگین

نمرات ۲۲/۲۸ و انحراف معیار ۷/۱۵ است. تعداد پاسخ دهندگان ۱۲۰ نفر می باشند.

جدول شماره ۱۵: آماره های آزمون t یک نمونه ای برای آزمون فرضیه هفتم

مقدار مورد آزمون = ۲۱			
T مقدار آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری (یک طرفه)	اختلاف میانگین ها
۱/۹۶۶	۱۱۹	۰/۰۲۶	۱/۲۸۳

میانگین به دست آمده ۲۲/۲۸ است که از مقدار مورد آزمون، یعنی ۲۱ بزرگتر است. مقدار آماره آزمون t یک نمونه ای نیز ۱/۹۶۶ است که با درجه آزادی ۱۱۹ و در سطح $P = ۰/۰۲۶$ معنی دار می باشد. لذا نتیجه گرفته می شود که این فرضیه با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می شود. به عبارتی طی نمودن دوره آموزش عالی اداری نگرش های شغلی زیر را در فارغ التحصیلان بهبود بخشیده است:

افزایش رضایت شغلی، افزایش اعتقاد و پایداری به ارزش ها، تغییر در نگرش ها یا گرایش ها (تقویت نگرش مطلوب نسبت به سازمان)، تغییر طرز تفکر منفی در سازمان، تقویت تعهد سازمانی، افزایش وابستگی شغلی، ایجاد علاقه نسبت به شغل و ادامه خدمت در سازمان.

نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که دوره آموزش عالی اداری منجر به تغییرات مطلوب و مناسبی در دانش، نگرش، مهارت‌های مدیریتی، وظایف مدیریتی و رفتارهای سازمانی فارغ‌التحصیلان این دوره‌ها شده است؛ در حالی که در ایجاد تغییر و بهبود رفتارهای فردی و گروهی فارغ‌التحصیلان ضعیف‌تر عمل کرده بود.

مبانی نظری تحقیق نیز نشان داد که تغییر در دانش ساده‌تر از دیگر سطوح ایجاد می‌گردد، این تغییر می‌تواند در نتیجه خواندن یک کتاب یا مقاله به وجود آید. نگرش متفاوت از دانش است و به طور عاطفی (احساساتی) در جهت مثبت یا منفی تغییر می‌کند و ایجاد تغییر در آن سخت‌تر از دانش است. ایجاد تغییر در رفتار فردی به طور قابل توجهی سخت‌تر و زمان‌برتر از دو سطح قبلی است، اما با این حال ایجاد تغییر در رفتار گروهی و سازمانی شاید سخت‌ترین و زمان‌برترین سطح باشد. چرا که در این سطح سعی می‌شود که شعائر، آداب و سنت‌هایی تغییر داده شود که در طول سالیان زیادی توسعه یافته است.

بنابراین نتایج این تحقیق تا حد زیادی همخوان با مبانی نظری تحقیق می‌باشد چرا که نتایج حاصله نشان داد، این دوره در ایجاد تغییر در سطوح اولیه؛ یعنی دانش و نگرش موفق عمل کرده است، در حالی که در ایجاد تغییر در رفتار فردی و گروهی فارغ‌التحصیلان که سخت‌تر و زمان‌برتر از سطوح قبلی است، ضعیف‌تر عمل کرده است. تنها ناهمخوانی نتایج حاصله از این تحقیق با مبانی نظری این است که این دوره علی‌رغم اینکه در ایجاد تغییرات مطلوب در رفتارهای فردی و گروهی فارغ‌التحصیلان ضعیف عمل کرده است، اما تغییرات مناسبی در رفتارهای سازمانی فارغ‌التحصیلان (که بر اساس مبانی نظری تحقیق ایجاد تغییر در آن دشوارتر از

رفتارهای فردی و گروهی است) ایجاد کرده است که اگرچه این تغییر ممکن است به علت تأکید بیشتر متولیان دوره بر ایجاد تغییر در رفتارهای سازمانی نسبت به رفتار فردی و گروهی صورت گرفته باشد، اما به هر حال جهت روشن شدن دلایل این که چرا این دوره در ایجاد تغییر در رفتار فردی و گروهی ضعیف عمل کرده است نیاز به انجام تحقیقات بیشتری می باشد. براساس نتایج این تحقیق پیشنهادات ضروری برای کاربردی تر نمودن دوره برای ایجاد تغییرات مطلوب رفتارهای فردی و گروهی، رفع نقاط ضعف و افزایش نقاط قوت، و بهبود اثربخشی ارائه گردید.

یادداشتها

۱- مقدار مورد آزمون با استفاده از فرمول ۱-۴ به شرح زیر محاسبه شده است.

$$M = \frac{eK + K}{2}$$

فرمول ۱-۴ برای به دست آوردن نقطه وسط مقیاس (باشائیری، ۱۳۷۷)

در این فرمول M نقطه وسط مقیاس، ۵ تعداد گزینه ها (خیلی کم، کم، تاحدودی، زیاد و خیلی زیاد) و K تعداد سؤالات مقیاس می باشد.

منابع فارسی

- ابزدی، احمد (۱۳۸۰). بررسی میزان اثربخشی دوره عالی رشته ای مخابرات و الکترونیک از دیدگاه مدیران مخابرات و الکترونیک سیاه. پایان نامه فوق لیسانس رشته مدیریت دانشگاه امام حسین (ع).
- بازرگانی، محمد (۱۳۸۳). مطالعه اثربخشی موسسات پژوهشی بخش دولتی و ارائه الگوی کارآمد. پایان نامه دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه تهران.
- دلاور، علی (۱۳۷۴). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی. تهران: انتشارات رشد.
- دولان، ش. ال؛ شولر؛ و رندال، اس. (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی ترجمه طوسی و صائبی. چاپ سوم. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایبیز، اس. (۱۳۷۶). تئوری سازمان: ساختار، طراحی و کاربردها ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فر. تهران: نشر موج.
- رضائیان، علی (۱۳۷۰). اصول مدیریت. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
- عمید، حسن (۱۳۵۸). فرهنگ فارسی عمید. تهران: انتشارات ابن سینا.

گلابی، سیاوش (۱۳۶۹). سازمان مدیریت و توسعه منابع انسانی. تهران: انتشارات آگاه.
 محمدی ری شهری، محمد (۱۳۷۷). میزان الحکمه همراه با ترجمه فارسی (ویرایش سوم). قم: انتشارات دارالحديث.

منابع انگلیسی

- Brookover, W.B. (1979). **School system and school achievement: Schools can make differences.** New York: Praeger.
- Brookover, W.B. , & Lezotte, L.W. (1977). **Changing in school characteristics coincident with change in student achievement.** East Lansing: Michigan State University, College of Urban Development.
- Edmonds, R.R. (1979). **Some schools work and more can.** Journal of Social Policy, V. 9,28-32.
- Glunk, U. & Wilderom, C.P.M. (1996). **Organizational effectiveness- corporate performance- why and how two research traditions need to merged.** Tilburg University, 1996.
 [online].<<http://GERY www.cub.NI: 2080/ greyfiles/pew/doc/715.pdf>>. [ded]. 2001.
- Hersey,P. , Blanchard, K.H. , & Johnson, D. E. (1996). **Management of organizational behavior (6th Ed.)**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hinkin, T.R. & Schriesheim,C.A. (1990). **Relationships between subordinate perceptions of supervisor influence tactics and attributed bases of Supervisory power.** Human Relations, 43, 221-237.
- Katz, R. L. (1995). **Skill of an effective administrator,** Harvard Business Review, Vol. 33. no. 1. Jan. Feb.
- Miskel, C. & Cosgrove, D. (1985). **Leader succession in school settings.** Review of Educational Research, 55,87-105.
- Sarantakos, S. (1998). **Social research (2nd Ed.)**. Sydney: Macmillan.
- Yukl. G. (1994). **Leadership in organization (3d.Ed.)**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 پرتال جامع علوم انسانی