

ارزیابی فرآیند برنامه ریزی آموزش های ضمن خدمت اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان براساس الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵

زهرا طاهری^{۱*}، محمد سلطان حسینی^۲، آرش شاهین^۳

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۹/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۲۲)

چکیده

هدف از این پژوهش، ارزیابی فرآیند طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزش ضمن خدمت مدیران و کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ بود. تحقیق حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی بوده که به شکل میدانی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارمندان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان در سال ۱۳۹۲ بود (N=۱۲۰). نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان (۱۹۷۰) و به روش تصادفی تعیین (n=۹۲) و به همین تعداد پرسش نامه توزیع شد. اما پرسش نامه های برگشتی ۸۸ عدد بودند و بر همین اساس تجزیه و تحلیل آماری انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه محقق ساخته ارزیابی مؤلفه طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزشی براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ می باشد. روایی پرسش نامه مورد تأیید کارشناسان قرار گرفت و پایایی از طریق آلفای کرونباخ (۰/۸۶) محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (t تک نمونه ای، t مستقل، کروسکال والیس و تحلیل واریانس) انجام شد (p ≤ ۰/۰۵). نتایج نشان داد به طور کلی فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت بیش تر از حد متوسط با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد. همچنین بین میانگین نظرات مدیران و کارکنان در این بعد تفاوت معناداری وجود داشت. لازم به ذکر است که هیچ تفاوت معناداری بین نظرات کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان با توجه به دیگر متغیرهای جمعیت شناختی یافت نشد.

واژگان کلیدی

ارزیابی، برنامه ریزی، آموزش ضمن خدمت، استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، اداره کل ورزش و جوانان.

مقدمه

امروزه آنچه که سازمان ها را از هم متغیر می سازد گذشته از سرمایه، فناوری، ماشین آلات و مود اولیه در اختیار آنها، نیروی انسانی و آن هم نیروی انسانی متخصص و کارآمد است. رقابتی شدن بازار و سازمان ها و به خصوص بازار اشتغال و استخدام، تغییرات در نیروی انسانی را به مسیری رهنمون ساخته است که از افراد به عنوان سلاح برتر استراتژیک و مهم ترین عامل رسیدن به مزیت رقابتی یاد می شود (Blaug, 1996). به طوری که یک سازمان حتی به فرض دارا بودن مجهزترین تجهیزات و تسهیلات و برخورداری از پیشرفته ترین فناوری بدون بهره گیری از نیروی کار متخصص و تعلیم دیده کاملاً موفق نخواهد بود. تأکید بر داشتن کارکنان ماهر رمز موفقیت بسیاری از سازمان هاست. بدین منظور بسیاری از سازمان ها برنامه های آموزش ضمن خدمت را طراحی و اجرا کرده اند. اولین مفهوم آموزش ضمن خدمت عبارت است از روزآمد کردن مهارت های پیشین و کسب اطلاعات جدیدتر و به روزتر برای رسیدن به توانمندی ها، کارآیی های بیشتر و تغییرات حرفه ای (Chaichi, 2002).

اما این نکته قابل تأمل است که صرفاً آموزش و اجرای دوره های آموزشی نمی تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند. آموزش ها باید با توجه به اصول و روش های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه به دست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد. برای شرکت های دولتی مانند سایر سازمان ها، چگونگی اطمینان از اثربخشی برنامه های آموزشی کارکنان موضوع حساس و جالب توجهی است. از این رو ادارات و سازمان ها برای آنکه بتوانند خدمات اثربخشی ارائه دهند باید از مدل های ارزیابی اثربخشی پیروی کنند (Khorasani, 2008). از سوی دیگر، یکی از راهکارهای مناسب برای حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان، ارائه برنامه های آموزشی مناسب و

باکیفیت به آنهاست. با وجود اهمیت آموزش منابع انسانی و ضرورت تضمین کیفیت در این آموزش ها، گزارش های برخی از پژوهشگران حاکی از آن است که آموزش منابع انسانی غالباً به لحاظ کیفیت، با مسائل و چالش های جدی روبه رو است (Kritsonis and Smith, 2006).

در حال حاضر به منظور تضمین کیفیت آموزش و بهسازی منابع انسانی استانداردها و ابزارهای مختلفی از جمله ایزو ۹۰۰۰^۱ یا EFQM یا بعضی از شکل های سیستم مدیریت کیفیت جامع (TQM)^۲ وضع شده اند و دولت های بسیاری از همه^۳ ابزار کیفیت یاد شده با نتایج ترکیبی آنها بهره می گیرند، برخی از آنها بیان می کنند این استانداردها کافی هستند، اما برخی دیگر معتقدند این استانداردها بیش از حد بروکراتیک بوده و یا به امور صنعتی مربوط می شوند و برای فرآیندهای آموزشی ویژه و اختصاصی کافی نیستند (Saner and Yiu, 2005). از این رو لازم است مدلی جدید از آموزش مبتنی بر عملکرد ایجاد شود و بر برنامه های آموزشی تأکید شده تا کارکنان به طور شایسته آموزش دیده و سودمندی آن تضمین شود (Holton, Bates & Ruona, 2000). بنا به یافته های پژوهشی متعدد، مدل استاندارد سازی آموزش مبتنی بر ایزو ۱۰۰۱۵ می تواند راهنمایی اثربخش در خدمت به مؤسسات و سازمان ها و ادارات باشد.

ایزو ۱۹۹۹:۱۰۰۱۵، مدیریت کیفیت - راهنمای آموزش^۳، ابزاری مؤثر است که سازمان ها را در حل مسائل سنجش اثربخشی آموزش کمک می کند و در عین حال، سرمایه گذاری در توسعه کارکنان را تضمین می کند. این استاندارد نقشه راه روشنی را برای تصمیم های سرمایه گذاری آموزش دقیق توسط مدیران ارائه می کند که آموزش را با اهداف عملکرد مرتبط می کنند و از آن به

1. European Foundation for Quality Management
2. Total Quality Management
3. Quality Management- Guidelines for Training

سازمان‌هایی که ابزارهای کیفیت مرتبط با ایزو را به کار می‌برند، قابل درک است همچنین به آسانی برای شرکت‌هایی که با غیر از ایزو کار می‌کنند، قابل دسترسی است زیرا ایزو ۱۰۰۱۵ را می‌توان به مثابه یک ابزار کیفی تک پایه ای نیز مورد استفاده قرار داد. در این رابطه ایزو ۱۰۰۱۵ به مثابه یک ابزار مدیریتی عمل می‌کند تا اطمینان حاصل شود که آموزش از لحاظ استفاده از منابع (پول، زمان و انرژی) به خوبی سازماندهی شده و در پر کردن فاصله عملکرد وضع موجود و مطلوب مؤثر است.

۲- به صورت ویژه پژوهش مدار است و در حوزه فن‌آوری آموزش و یادگیری سازمانی بسته به شایستگی‌های مورد نیاز شرکت یا سازمان دولتی، راهنمایی خاصی ارائه می‌دهد (Soltani, 2006).

در طی چند دهه گذشته، صاحب نظران آموزشی از دیدگاه‌های مختلف به الگوسازی درباره آموزش پرداخته‌اند. الگوهای مختلفی از جمله: الگوهای ساده و خطی، الگوی پارکر، الگوی مبتنی بر تحول پذیر بودن سازمان، الگوی رویکرد سیستمی به آموزش و الگوی آموزش مبتنی بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ (Fathi Vajargah, 2004). که در بین این الگوها، الگوی آموزشی مبتنی بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، به طور ویژه برای پاسخ‌گویی به نیازهای آموزشی سازمان‌ها طراحی شده است. براساس این استاندارد فرآیند آموزش شامل ۴ مرحله نیازسنجی آموزشی، طراحی و برنامه ریزی، اجرای آموزش، ارزشیابی نتایج و نظارت بر بهبود فرآیند آموزش می‌باشد. که پس از شناسایی و اولویت بندی نیازهای آموزشی، فرآیند طراحی و تدوین برنامه آموزش ضمن خدمت کارکنان شروع می‌گردد. در حقیقت از طریق نیازسنجی، نیازهای آموزشی اولویت بندی می‌شوند و باید برای کاستن این نیازها، برنامه‌ای طراحی گردد و سپس به مرحله اجرا درآورده شود. در حقیقت برنامه ریزی آموزشی عبارت است: از تعیین اهداف آموزشی و پیش بینی عملیات و فعالیت‌های آموزشی برای رسیدن به اهداف آموزشی از قبل تعیین شده با توجه به

عنوان یک وسیله استراتژیک برای عملکرد فردی و جمعی استفاده کنند. نقش این استاندارد ارائه رهنمودی است که بتواند سازمان‌ها را یاری نماید تا از طریق آن به شناسایی و تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی، برنامه ریزی، ارزشیابی نتایج آموزش و نظارت و بهبود فرآیند آموزش کارکنان که به بهبود مستمر فعالیت‌های سازمان تأکید دارد، پردازد و در نظر دارد تا از طریق ارائه رهنمودهای مطرح شده سازمان‌ها را به منظور کارا تر شدن و اثربخش تر شدن آموزش آن‌ها یاری نماید. استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ فرآیند مطلوب آموزشی را ایجاد می‌نماید تا از طریق سازمان‌ها نظام آموزشی فرآیند مداری را که ویژگی‌های بارز آن کارآمد بودنش می‌باشد، طراحی نماید (Wang and Wu, 2011). در مجموع ایزو ۱۰۰۱۵ به عنوان یک ابزار مدیریت کیفیت به مشخص کردن الزامات عملیاتی برای هر مرحله آموزش به کار گرفته می‌شود و یک استاندارد تضمین کیفیت برای آموزش می‌باشد که اثربخشی نظام و برنامه‌های آموزشی سازمان را تضمین می‌کند. عوامل مختلفی نظیر: "عدم شناسایی نیازهای آموزشی صحیح کارکنان"، "بی توجه به مشاغل در برآورد نیازهای آموزشی"، "تعیین نیازها و نه شناسایی نیازها"، "فقدان اهداف و استراتژی‌های آموزشی"، "ضعف در طراحی محتوا و برنامه‌های آموزشی"، "بی توجه به مسائل مربوط به اجرای دوره‌های آموزشی"، "عدم ارزیابی مناسب از تأمین کنندگان آموزشی"، "مشخص نبودن نتایج آموزش" و بسیاری از عوامل دیگر نمایندگان ۲۲ کشور جهان را در دسامبر ۱۹۹۹ بر آن داشت تا پیش‌نویس اصلی استاندارد آموزشی ایزو ۱۰۰۱۵ را طراحی و به عنوان راهنمایی برای مجموعه فعالیت‌های آموزشی سازمان‌ها ارائه دهند (Khorasani & Mahdi, 2006). این استاندارد در مقایسه با سایر استانداردهای موجود دو مزیت اصلی دارد:

۱- براساس مفاهیم فرآیندمدار استانداردهای خانواده جدید ایزو ۹۰۰۰:۲۰۰۰ بنا شده است و به راحتی برای

امکانات و محدودیت های آموزشی و همچنین نظام ارزشی جامعه (Khrasani & Aydi, 2010).

امروزه همه سازمان ها برای ارتقاء کیفیت عملکرد منابع انسانی خود برنامه های آموزشی متنوعی طراحی می کنند. اما علت عدم موفقیت بسیاری از برنامه های آموزشی را می توان در عملیات آموزشی بدون برنامه و بدون تعمق و تفکر کافی جستجو نمود. با این حال، با بهره گیری از ابزارهای مدیریت کیفیت می توان میزان موفقیت یک برنامه آموزشی را افزایش داد. بر این اساس فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ را می توان مبنایی برای تدوین مشخصات مربوط به طرح آموزشی دانست. بر طبق این استاندارد باید در این بخش، عملیاتی که برای کاهش فاصله های مربوط به شایستگی نیاز است طراحی شود، همچنین در این مرحله است که معیارهای ارزشیابی برنامه های آموزشی مشخص شود. اولین گام در طراحی برنامه های آموزشی براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ تعیین محدودیت هاست. منظور از محدودیت ها مجموعه عواملی است که می تواند برنامه آموزشی را تحت تأثیر قرار دهند. مواردی از قبیل: الزامات قانونی، مالی، زمان بندی و منابع و امکانات از آن جمله اند. مجموعه این عوامل بر تصمیم گیری درباره انتخاب مدت زمان برگزاری برنامه های آموزشی، مکان برگزاری دوره ها و حتی انتخاب مدرسان و ارائه دهندگان برنامه های آموزشی تأثیر می گذارد. بعد از مشخص شدن عوامل محدود کننده، باید روش های مناسب آموزشی با توجه به محدودیت ها و اهداف سازمان مشخص شوند. در گام بعدی طرح آموزش تهیه می شود. مشخصات مربوط به طرح آموزش باید از هر نظر مناسب باشد تا درک روشنی از نیازهای سازمان، الزامات مربوط به آموزش و اهداف آموزشی را فراهم آورد. در این میان وظیفه مدیران آموزشی هر سازمان این است که مشخصات مربوط به طرح آموزش را به اطلاع آموزش گیرندگان و آموزش دهندگان

برسانند. مشخص شدن طرح آموزش از سوی واحد آموزشی سازمان برای مدرسان دوره ها این امکان را فراهم می آورد تا با توجه به اهداف سازمان، دوره های آموزشی مناسبی جهت رفع مشکلات و کاستی های کارکنان و سازمان ارائه دهند. از سوی دیگر چنانچه طرح درس دوره ها در اختیار فراگیران قرار گیرد علاوه بر اینکه مشخص می سازد که این دوره ها برای پاسخ گویی به کدام نیاز آموزشی آنان طراحی شده، باعث می شود کارکنان با انگیزه و علاقه بیشتر در برنامه های آموزشی حضور یابند. در نهایت فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش با انتخاب مدرسان آموزشی به پایان می رسد. توانایی های مدرسان و سوابق کاری آن ها از جمله مواردی است که باید در انتخاب مدرسان آموزشی مورد توجه قرار می گیرد. بر این اساس می توان پیش بینی کرد که هرگاه فرآیند برنامه ریزی آموزش براساس الزامات این استاندارد طراحی شود آموزش ها اثربخش خواهد بود. در این زمینه مؤمنیان (۲۰۰۶) بیان می کند که تعیین روش های آموزش با محتوای آموزشی در تقویت مهارت های کارکنان تأثیر دارد (Momenian, 2006). ابراهیم پور (۲۰۰۷) در پژوهشی دو فاکتور طرح درس و شیوه های آموزش را از جمله عوامل مؤثر بر ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان معرفی کرد (Ebrahim por, 2007). همچنین حاجی حسینی (۲۰۰۸) در ارزیابی و مقایسه سیستم آموزش شرکت صنعتی جابون با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ نتیجه گرفت که فرآیند های تدوین شایستگی - نیازسنجی آموزش و طراحی و برنامه ریزی آموزش اهمیت بیشتری دارند و صحیح تر اعمال می شوند. (Haji Hosseini, 2008).

در پژوهشی حکمت منش نیز به ارزیابی فرآیند آموزش کارکنان براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران پرداخت. نتایج نشان داد که میان نظام آموزش کارکنان سازمان با الزامات مطرح شده در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ تفاوت معناداری وجود دارد.

کارکنان در حوزه ورزش از وجود موارد اندکی خبر می‌دهد. برای مثال می‌توان به مطالعات سلمانی و همکاران (۲۰۰۸) و حیدری نژاد و همکاران (۲۰۱۲) اشاره کرد. اما پژوهشی که فرآیند آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات ورزشی را براساس ابزارهای مدیریت کیفیت و استانداردهای بین‌المللی مورد بررسی قرار داده باشد، وجود ندارد. از این رو تحقیق حاضر قصد دارد با بررسی فرآیند طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزش ضمن خدمت براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان به این سؤال پاسخ دهد که از دیدگاه کارکنان اداره مزبور فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش تا چه میزان با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد؟ همچنین نظرات پاسخ دهندگان درباره فرآیند برنامه ریزی آموزش با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

روش شناسی پژوهش

در این تحقیق شیوه های طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران و کارمندان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مورد بررسی قرار گرفته است. روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی و اطلاعات به وسیله پرسش نامه به صورت میدانی جمع آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان در سال ۱۳۹۲ می‌باشد که حداقل یک بار دوره آموزشی ضمن خدمت را گذرانده اند که ۱۲۰ نفر می‌باشند. در این پژوهش به منظور تعیین حجم نمونه، از جدول مورگان (۱۹۷۰) استفاده شد. بر اساس این جدول برای جامعه ای به تعداد ۱۲۰ نفر باید نمونه ای به تعداد ۹۲ نفر در نظر گرفته شود. بنابراین حجم نمونه پژوهش ۹۲ نفر انتخاب شد و به همین میزان پرسش نامه توزیع گردید. اما با توجه به اینکه معمولاً درصدی از پرسش نامه های توزیع شده برگشت داده نمی‌شود، از

همچنین بین هر یک از مؤلفه های اصلی فرآیند آموزش از جمله طراحی و برنامه ریزی آموزش تفاوت معناداری با شاخص های استاندارد وجود دارد (Hekmat Manesh, 2011). یوبیدا گارسیا (۲۰۰۵) در تحقیق خود اینگونه نتیجه گرفت که سیاست آموزشی مربوط به سازمان از جمله ماهیت آموزش ها رابطه مستقیمی با رضایت کارکنان، مشتریان، سهام داران و میزان تولید کارکنان داشته است (Ubeda Garcia, 2005). همچنین هاسلیندا و مهیودین (۲۰۰۹) تحقیقی با عنوان اثربخشی آموزش در بخش دولتی انجام دادند که نتایج یافته ها نشان داد محدودیت بودجه، هم زمانی دوره ها با ساعات کاری، انتخاب نامناسب مدرسان و فقدان برنامه ریزی برای آموزش از جمله عوامل اثرگذار بر اثربخشی آموزش می‌باشند (Haslinda & Mahyuddin, 2009). دروس و همکاران (۲۰۱۲) نیز تحقیقی با عنوان ارزیابی اثربخشی آموزش براساس شیوه های مدیریت کیفیت پیشرفته در شرکت های کوچک و متوسط تجاری انجام دادند که یافته ها نشان داد به طور کلی برنامه های آموزشی اجرا شده اثر مثبتی بر سازمان و کارکنان داشته است. همچنین از دیدگاه کارآموزان برنامه های آموزشی را به لحاظ مناسب بودن طول دوره ها و وجود طرح درس و جزوه های آموزشی واضح، روشن و قابل فهم، مناسب ارزیابی کردند (Deros and et al, 2012).

نگاه اجمالی به تحقیقات صورت گرفته در حوزه آموزش ضمن خدمت کارکنان بیانگر این واقعیت است که موضوع آموزش همیشه مورد نظر پژوهشگران در سایر سازمان ها بوده و از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. در زمان کنونی همه سازمان ها در معرض تغییرات مداوم قرار دارند و ادارات و سازمان های ورزشی نیز از آن جمله‌اند. در چنین محیطی است که امتیازهای رقابتی در جریان یادگیری و آموزش در سطح کارکنان و ادارات مطرح می‌شود. با این حال بررسی سابقه پژوهشی آموزش

الزامات طراحی و برنامه ریزی آموزش استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ طراحی شده است. روایی پرسش نامه مورد تأیید کارشناسان قرار گرفت. همچنین به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. که مقدار آن برای کل پرسش نامه ۰/۸۶ به دست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی (t تک نمونه ای، t مستقل، کروسکال والیس و تحلیل واریانس) استفاده شد. آزمون سؤالات در سطح معنی داری ($p \leq /05$) انجام شد.

یافته های پژوهش

تعداد ۹۲ پرسش نامه توزیعی، ۸۸ پرسش نامه برگشت داده شد که از این میان ۸۸ پرسش نامه قابل قبول و مبنای انجام پژوهش قرار گرفت (۳۱/۸ درصد مدیران و ۶۰/۲ درصد کارمندان). روش نمونه گیری در این پژوهش تصادفی می باشد.

ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش پرسش نامه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ است که حاوی ۴ بخش تعیین محدودیت ها، روش های آموزش و معیارهای انتخاب، مشخصات مربوط به طرح آموزش و انتخاب ارائه دهنده آموزش می باشد. که این پرسش نامه در مقیاس پنج درجه ای لیکرت، بر اساس

جدول ۱. نتایج آزمون t تک نمونه ای برای مؤلفه ی طراحی و برنامه ریزی آموزش بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵

مؤلفه ها	سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری
تعیین محدودیت ها	۳	۳/۵۳	۰/۷۰۸	۷/۰۱۹	۰/۰۰۱
روش های آموزش و معیارهای انتخاب	۳	۳/۴۴۳	۰/۷۰۰	۵/۹۳۳	۰/۰۰۱
مشخصات مربوط به طرح آموزش	۳	۳/۴۰۳	۰/۷۱۸	۵/۲۶۶	۰/۰۰۱
انتخاب ارائه دهنده آموزش	۳	۳/۰۹۸	۰/۷۰۰	۱/۳۱۹	۰/۱۹۱
مجموع مؤلفه های طراحی و برنامه ریزی آموزش	۳	۳/۳۵۸	۰/۵۶۰	۵/۹۹۱	۰/۰۰۱

و سطح معناداری ($p \leq /05$)، طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان بیش تر از حد متوسط با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد.

همان گونه که در جدول ۱ ملاحظه می شود، می توان از نتایج آماری آزمون t چنین استنباط کرد که با توجه به میانگین (۳/۳۵۸) که بیش تر از سطح متوسط (۳) می باشد

جدول ۲. نتایج آزمون t مستقل برای برابری میانگین مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر حسب جنسیت، رشته تحصیلی و پست سازمانی

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آزمون F لوین برای همسانی واریانس		آزمون t برای تساوی میانگین ها			
				آماره F	Sig	آماره t	درجه آزادی	Sig(2-tailed)	اختلاف میانگین
زن	۳۵	۳/۲۴	۰/۵۴۸	۰/۲۸۱	۰/۵۹۷	-۰/۶۴۸	۸۶	۰/۵۱۹	-۰/۰۱
	۵۳	۳/۲۵	۰/۵۵۴						
مرد	۳۱	۳/۲۳	۰/۶۴	۰/۵۶۴	۰/۱۱۳	-۰/۱۵۴	۸۶	۰/۸۷۸	-۰/۰۲
	۵۷	۳/۲۵	۰/۵						

ادامه جدول ۲. نتایج آزمون t مستقل برای برابری میانگین مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر حسب جنسیت، رشته تحصیلی و پست سازمانی

آزمون t برای تساوی میانگین ها			آزمون F لوین برای همسانی واریانس			انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	
اختلاف میانگین	Sig(2-tailed)	درجه آزادی	آماره t	Sig	آماره F				
۰/۳۸۱	۰/۰۰۲	۸۶	۳/۱۱۷	۰/۲	۱/۶۶۷	۰/۵۲	۳/۵۰۷	۲۸	مدیریتی
						۰/۵۳	۳/۲۴۸	۶۰	کارمندی

وجود دارد. در سایر خرده مقیاس‌ها (جنسیت و رشته تحصیلی) در سطح معناداری ($p \leq .05$) تفاوت معنادار وجود ندارد. بنابراین تنها عامل پست سازمانی بر دیدگاه و نظرات پاسخ‌گویان در ارزیابی فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش تأثیر گذار می باشد.

نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر در جدول ۲ با استفاده از آزمون t مستقل و آزمون لوین با فرض همگنی واریانس‌ها نشانگر آن است که بین نظرات مدیران و کارمندان درباره طراحی و برنامه ریزی آموزش با F مشاهده شده (۱/۶۶۷) با سطح معناداری (۰/۲) و مشاهده شده (۳/۱۱۷) با سطح معناداری (۰/۰۰۲) تفاوت معناداری

جدول ۳. نتایج آزمون کروسکال والیس برای برابری میانگین مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر حسب سن و سابقه کار

ویژگی فردی	متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آماره χ^2	درجه آزادی	سطح معنی داری
سن	بیش‌ترین: ۳۱ تا ۳۵ سال	۲۳	۳/۲۱	۰/۵۱	۲/۵۸۵	۶	۰/۸۵۹
	کمترین: ۵۶ تا ۶۰ سال و بالاتر	۵	۳/۵۳	۰/۷۴			
سابقه کار	بیش‌ترین: بین ۵ تا ۱۰ سال	۲۷	۳/۲۵	۰/۵۶	۴/۲۸۳	۶	۰/۶۳۸
	کمترین: بین ۲۶ تا ۳۰ سال و بالاتر	۴	۳/۴۵	۰/۶۴			

جوانان در رابطه با مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت براساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ بر حسب متغیرهای سن و سابقه کار تفاوت معناداری ندارد. بنابراین دو عامل سن و سابقه کار بر دیدگاه و نظرات پاسخ‌گویان در ارزیابی فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش تأثیر گذار نمی باشد.

با توجه به اینکه بیشترین فراوانی برای متغیرهای سن و سابقه کار به ترتیب ۲۳ و ۲۷ می باشد، لذا از آمار ناپارامتریک برای آزمون سؤال تفاوت نظرات پاسخ‌گویان درباره فرآیند طراحی آموزش براساس متغیرهای جمعیت شناختی سن و سابقه کار استفاده شد. براساس نتایج به دست آمده از جدول ۳، با توجه به آماره کروسکال والیس و سطح معنی داری بین دیدگاه کارکنان اداره کل ورزش و

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر حسب سطح تحصیلات و ساعات آموزشی

متغیر	منابع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
تحصیلات	بین گروه‌ها	۱/۸۳۸	۳	۰/۶۱۳	۱/۵۷۱	۰/۲۰۲
	درون گروه‌ها	۳۲/۷۶۵	۸۴	۰/۳۹۰		

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش بر حسب سطح تحصیلات و ساعات آموزشی

متغیر	منابع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
ساعات آموزشی گذرانده	بین گروه ها	۰/۴۶۴	۳	۰/۱۵۵	۰/۳۸۱	۰/۷۶۷
	درون گروه ها	۳۴/۱۳۰	۸۴	۰/۴۰۶		

با توجه به جدول شماره ۴ و با توجه به سطح معناداری آزمون F که بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد، می توان مطرح نمود که میانگین مؤلفه طراحی و برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت براساس استاندارد بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵ بر حسب متغیرهای تحصیلات و ساعات آموزشی گذرانده تفاوت معناداری ندارد. بنابراین دو عامل سطح تحصیلات و میزان ساعات آموزشی گذرانده بر دیدگاه و نظرات پاسخ گویان در ارزیابی فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش تأثیر گذار نمی باشد.

بحث و نتیجه گیری

بهبودی منابع انسانی را می توان سیستمی بازخوردی دانست که سازمان ها از طریق آن به توسعه شغلی و سازمانی دست می یابند. شواهد زیادی در دست است که نشان می دهد بهسازی کارکنان فرآیندی است که از طریق آموزش انجام می شود (Simonin & Özsomer, 2009) با وجود این، به رغم ارزش استراتژیک آموزش در بهسازی منابع انسانی و توسعه سازمان، هر نوع آموزش و با هر کیفیت، به چنین نتایجی دست نمی یابد (Donohue & et al, 2009). بنابراین، بدیهی است که جستجو برای یافتن راهکارهای ارتقاء کیفیت دوره ها، یک موضوع چالشی برای مدیران واحد های آموزش است.

پژوهش حاضر در همین راستا، به منظور سنجش میزان انطباق فرآیند طراحی و برنامه ریزی دوره های آموزش ضمن خدمت اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ به اجرا درآمد. به این منظور دیدگاه کارکنان اداره (مدیران و کارمندان) درباره ی روند

طراحی و برنامه ریزی آموزش بررسی شد. یافته های تحقیق نشان داد از دیدگاه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان به طور کلی فرآیند طراحی و برنامه ریزی آموزش بیشتر از حد متوسط با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد. این یافته با نتایج تحقیق مؤمنیان (۲۰۰۶) همخوان می باشد. در این زمینه کنی رود (۲۰۰۶) بیان می کند کیفیت نیروی کار سازمان یکی از ارکان کلیدی کارایی پربازده است و استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ را می توان برای همه ی سازمان هایی که برنامه آموزشی دارند اجرا کرد. (Rood, 2006) با توجه به اینکه در عصر حاضر، منابع انسانی به عنوان مهم ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده ترین دارایی نامشهود قلمداد می شوند و باید کارکنان را کلید طلایی بهبود و کیفیت بهره وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست. وجود استانداردهای مناسب جهت برنامه ریزی فرآیند آموزش بسیار مفید فایده اند.

با عنایت با یافته های تحقیق از دیدگاه کارکنان میزان توجه به محدودیت ها در طراحی دوره های آموزشی بیش تر از حد متوسط است. این یافته از تحقیق با نتایج تحقیق حاجی حسینی (۲۰۰۸) همخوانی دارد اما با پژوهش حکمت منش (۲۰۱۱) ناهمخوان است. در این زمینه ساعد پناه (۲۰۰۷) بیان می کند عواملی مانند نامناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها و نامناسب بودن مکان آموزشی به لحاظ بعد مسافت از مهم ترین مشکلات مطرح شده توسط فراگیران شرکت کننده در دوره های آموزشی می باشد (Saed Panah, 2007). از این رو بی توجه به عوامل محدود

از دیدگاه آزمودنی‌ها، تدوین مشخصات مربوط به طرح آموزش بیشتر از حد متوسط با الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد. این یافته به نتایج تحقیق ابراهیم پور (۱۳۸۶)، گارسیا (۲۰۰۵) و دروس و همکاران (۲۰۱۲) نزدیک می‌باشد. در این زمینه سوانسون و هولتون (۲۰۰۹) بیان می‌کنند آموزش‌ها زمانی می‌توانند به تحقق منافع سازمان منجر شوند و هنگامی می‌توانند اثربخش باشند که با اقدامات مدیریت کیفیت پیوند یافته باشند. در واقع آموزش‌ها باید به طور همزمان برای کمک به حل مشکلات سازمانی و افزایش عملکرد کارکنان مورد استفاده قرار گیرند. از اینرو روش و شفاف بودن طرح‌های آموزشی بیانگر این واقعیت است که دوره آموزشی مورد نظر به چه هدفی طراحی و برای رفع کدام مشکل سازمانی به اجرا در آمده است. در این راستا استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، نقشه راه روشنی را برای تصمیم‌های سرمایه‌گذاری آموزش دقیق توسط مدیران ارائه می‌کند که آموزش را با اهداف عملکرد مرتبط سازند و از آن به عنوان یک وسیله استراتژیک برای عملکرد فردی و جمعی استفاده کنند.

همچنین یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد براساس دیدگاه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان معیارهای انتخاب ارائه دهندگان آموزش در حد متوسط با الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد. این یافته با نتایج تحقیق ساعد پناه (۱۳۸۶) و هاسلیندا و مهبودین (۲۰۰۹) مبنی بر تأثیر سطح علمی مدرسان آموزشی در اثربخشی آموزش همخوانی ندارد. احتمال دارد علت این ناهمخوانی تفاوت در استراتژی‌های سازمان‌ها در انتخاب مدرسان و پیمانکاران آموزشی باشد.

همچنین یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد که دیدگاه مدیران و کارمندان درباره ارزیابی فرآیند طراحی و برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی با یکدیگر تفاوت دارد اما دیگر عوامل جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت، رشته تحصیلی، میزان تحصیلات و سابقه کار) بر دیدگاه و نظر

کننده از سوی طراحان برنامه‌های آموزشی می‌تواند انگیزه فراگیران برای شرکت در دوره‌های آموزشی را کاهش دهد. از سوی دیگر باید به این نکته توجه داشت که بررسی عوامل محدود کننده گام بسیار مهمی در فرآیند آموزش است. زیرا نتایج این بخش به مدیران آموزش این امکان را می‌دهد تا با توجه به محدودیت‌های موجود برنامه‌ای مناسب طراحی نمایند.

نتایج تحقیق نشان داد که تعیین روش‌های آموزش بیشتر از حد متوسط با الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت داد. این یافته از تحقیق با نتایج تحقیق ابراهیم پور (۲۰۰۷) و دروس و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارد. نحوه آموزش یکی از عوامل اثرگذار بر ارتقاء کیفیت آموزش کارکنان می‌باشد. در این زمینه رایموند سانر و لیچیا (۲۰۰۳) معتقد است تلاش‌ها و اقدامات مثبت برای آموزش و بهبود برنامه ریزی اگر بر پایه اصول آموزشی مناسب و مدیریت آموزشی مؤثر نباشد به شدت در معرض شکست خواهد بود. او پیشنهاد می‌کند استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ که استاندارد بین‌المللی برای تضمین کیفیت آموزش می‌باشد می‌تواند خطر شکست را کاهش و احتمال موفقیت برنامه‌های آموزشی را افزایش دهد (Saner & Lichia, 2003). انتخاب روش آموزشی مناسب که بتواند پاسخگوی نیازها و انتظارات سازمان، مدیران و شرکت کنندگان در فرآیند آموزش باشد بسیار حائز اهمیت است. در این زمینه ایزو ۱۰۰۱۵، ابزاری مؤثر است که سازمان‌ها را در حل مسائل آموزشی کمک می‌کند و در عین حال، سرمایه‌گذاری در توسعه کارکنان را تضمین می‌نماید. در مجموع این استاندارد به عنوان یک ابزار مدیریت کیفیت به مشخص کردن الزامات عملیاتی برای هر مرحله آموزش به کار گرفته می‌شود و یک استاندارد تضمین کیفیت برای آموزش می‌باشد که اثربخشی سیستم و برنامه‌های آموزشی سازمان را تضمین می‌کند.

علاوه بر این تحلیل یافته‌های تحقیق روشن کرد که

می سازد که میزان موفقیت خود را در طراحی و تدوین برنامه های آموزشی در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهد. ایزو ۱۰۰۱۵ در بخش آموزش نقشه راه روشنی را برای راهنمایی مدیریت پیشنهاد می کند تا از طریق آن مدیران ارشد بتوانند به نیازهای مدیران عالی، میانی، عملیاتی و کارکنان توجه نمایند و با تغییر و اصلاح برنامه های آموزشی نیازهای آنها را برطرف سازند.

شرکت کنندگان در پژوهش تأثیرگذار نبوده است. این یافته تحقیق با نتایج تحقیق رامچاندوران (۲۰۱۰) همخوانی ندارد. زیرا وی تجربه و میزان تحصیلات کارمندان سازمان ها را به عنوان فاکتورهای تعیین کننده و اثرگذار بر برنامه های آموزشی شناسایی کرده بود (Ramachandaran, 2010). در پایان نتایج این تحقیق نشان داد به کارگیری استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ به عنوان ابزاری جهت تضمین کیفیت برنامه های آموزشی، سازمان را قادر

منابع

- Blaug, M. (1996); "A View of Human Capital"; Journal of Economic Literature
- Chaichi, P. (2002). "Service training methods". Tehran: Asar.
- Deros, B. M., and et al. (2012). "evaluation of training effectiveness on advanced quality management practices". Procedia- social and behavioral sciences, 56, 67-73.
- Donohue, B & et al, (2009). "Description of a Standardized Treatment Center That Utilizes Evidence-Based Clinic Operations to Facilitate Implementation of an Evidence-Based Treatment". Behavior Modification, 33 (4), 411-433.
- Ebrahim Por, A. R. (2007). "Factors affecting the quality of training staffs of Islamic Azad University." Master's Thesis in Educational Administration. Islamic Azad University.
- Fathi Vajargah, K. (2004). "Employee training programs". Tehran: Samt.
- Haji Hosseini, M. (2008). "Investigate the situation of educational system in Jaboun industry company according to ISO 10015 standard". Master's thesis in educational planning. Tehran University.
- Hasan Por, S. (2008). "A Study of the effectiveness of service training teachers in Kerman province and suggestions toward improving these educational programs from teachers point of view during 2004-2008". Master's Thesis in Educational planning. Esfahan University.
- Haslinda, A., Mahyuddin, M. Y. (2009). "The effectiveness of training in public service". American journal of scientific research, 6, 39-51. (<http://www.Eurojournals.Com>).
- Hekmat Manesh, M. (2011). "Evaluation of staffs training program based on ISO 10015 in Cultural Organization of Tehran Municipality and Appropriate." Master's thesis. Management training. University.
- Heydarinejad, S and et al. (2012). "Study of effect of in-service training courses on empowerment of physical education teachers". Applied research of sport management and biology. 1(2). 81-88.
- Holton, E. F., Bates, R. A., & Ruona, W. E. A. (2000). "Development of a generalized learning transfer system inventory". Human Resource Development Quarterly, 11, 333-360.
- Kenny, R. (2006). "ISO-10015 Standard for the Quality of Training". www.cete.org View in 2010/1.
- Khorasani, A. (2008). "Experience of establishing the International Standard ISO 10015:1999 in ten Iranian Industrial & Manufacturing company." Second Educational Leaders Conference. Tehran.
- Khorasani, A., & Mahdi, R. (2006). "Guide to Design and management the educational system of staffs in manufacturing and service sector employees." Tehran: Publications Aria Pajoh.
- Khorasani, A., Aydi, A. (2010). "Application training need assessment techniques explanation of ISO 10015 standard confinements". Tehran: Industrial research and training center.

- Kritsonis, W. A. and Smith, Y. E. (2006). "The Differences in Professional Development With Corporate Companies and Public Education". National Journal for Publishing and Mentoring Doctoral Student Research, 3(1). 1-6.
- Momenian, H. (2006). "Studing, evaluating and implementation of educational management system based on international standard ISO 10015 in Behsazan Sanaye Khavare Mianeh company". Master's Thesis in Educational Administration, Allameh Tabatabai University.
- Ramachandaran, R. (2010). "Effectiveness of training programs of nlc- an analysis". Kegees journal of social science, 2(1), 119-129
- Saed Panah , M. (2007). " Evaluating the effectiveness of training courses from the viewpoints of Maskan bank employees in Tehran during 1386 ." Master's thesis . Adult Education. Shahid Beheshti University.
- Safi, A. (1993). "Educational Planning and its position in management education." Journal of management in education. No1,12-22.
- Salmani, E. and et al.(2008). "The relationship between self-efficacy of inservice training for physical education teachers". Harkat Journal. No,37.193-204.
- Saner, R. & Lichia, Y. (2003). "ROI + Training = ISO 10015".P7.www.csend.org. View in 2010/1.
- Saner, R. and Yiu, L. (2005). "Does it pay to train? Iso10015 assures the quality and return on investment of training". ISO Management Systems, 4(2), 9-13.
- Simonin, L & Özsomer, A. (2009). "Knowledge processes and learning outcomes in MNCs: an empirical investigation of the role of HRM practices in foreign Subsidiaries". Human Resource Management. 48 (4), 505-530.
- Soltani, I. (2006). "Interaction needs assessment and Effectiveness of trainingand in learner organizations." Esfahan: Arkane Danesh.
- Ubeda Garcia, M. (2005). "Training and business performance: the Spanish case". Int.7. hum. Resour. Manag. 16(1), 691-710.
- Wang, P. C., and Wu, H. H.(2011). "Integrating quality function deployment with ISO 10015 to discuss the quality of human capital". P7. www.adequate.org. View in 2010/1.Paper: 02-06.

Evaluation of planning training Component of service education programs in Esfahan Province Sport and Adolescent organization Based on ISO 10015 Standard Requirement

Zahra Taheri^{1*}, Mohammad Soltan Hoseini², Arash Shahin

(Received: 14 December 2013

Accepted: 13 July 2014)

Abstract

The aim of this study was to evaluate the designing and planning training component of service education programs for staffs of the Esfahan province sport and adolescent Org based on the ISO 10015 standard. This survey was a descriptive-corrolational study conducted as a field study. The statistical population consisted of all managers and staffs of Esfahan province sport and adolescent Org in 2013, 1392 (N=120). Sampling procedure was random sampling. The statistical sample was determined by using of Morgan table(n=92), and questionnaires were distributed to the same extent. But the number of the returned questionnaires were 88 and statistical assessment was performed based on this number. For data collection , researcher made questionnaires have been used for evaluating the component of designing and planning training of the training programs based on the ISO 10015 standard. Experts have confirmed the validity of the questionnaire and the questionnaire reliability has been obtained (0.86) based on Cronbach Alpha. The data analysis has done by descriptive and inferential analysis(one sample t-test, independent t-test,kruscal walis test and one-way ANOVA).Results showed that, generally, designing and planning training process were conformed more than the average with ISO 10015 standard. Also there was significant difference between the means of viewpoints of managers and staffs in this aspect. It should be mentioned that there is no difference between viewpoints of managers and staffs considering the other demographic variables.

Keywords

evaluation, planning training, service education, ISO 10015 standard, Esfahan sport and adolescent Org.

1. M.A. student of sport management, Esfahan University
2. Assistant Professor in sport management, Esfahan University
3. Associate professor in sport management, Esfahan university

Email: z.taheri1390@yahoo.com