

## ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت براساس مدل سیپ (مطالعه موردی گروه شرکت‌های توروبوکمپرسور نفت)

بهاره منصوری کاسوایی<sup>۱</sup>  
مهدی شریعتمداری<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۴/۲۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲)

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف "ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان گروه شرکت‌های توروبوکمپرسور نفت بر اساس مدل ارزشیابی سیپ" صورت گرفته است. پژوهش از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی می‌باشد و از لحاظ گردآوری داده‌ها در زمره پژوهش‌های پیمایشی است. جهت ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت، مؤلفه‌های مدل ارزشیابی سیپ با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته اندازه‌گیری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان گروه شرکت‌های توروبوکمپرسور نفت می‌باشد که طی سال ۱۳۹۳ در دوره‌های آموزش ضمن خدمت شرکت کرده‌اند که تعداد کل آن‌ها ۱۷۷۰ نفر و نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری مورگان ۳۱۷ نفر می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد و آمار استنباطی شامل آزمون‌های کای اسکوئر، یومان ویتنی و کروسکال والیس استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که با بررسی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در ابعاد چهارگانه مدل ارزشیابی سیپ، کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در ابعاد زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد توانسته موجب رضایت خاطر شرکت کنندگان را فراهم آورد.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش‌های ضمن خدمت، رضایتمندی کارکنان، مدل ارزشیابی سیپ

<sup>۱</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی (واحد تهران مرکز)، تهران، ایران.

<sup>۲</sup> - استادیار، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی (واحد تهران مرکز)، تهران، ایران. مسئول مکاتبات:

### ۱- مقدمه

بسیاری از دانشمندان مدیریت بر این باورند که در میان انواع سرمایه‌گذاری‌هایی که در جهت ارتقاء بهره‌وری و نهایتاً توسعه اقتصادی و اجتماعی صورت می‌گیرد، توانمند ساختن نیروی انسانی به عنوان مؤثرترین عنصر دخیل در تحقق تلاش‌ها، مهم‌ترین و پرسودترین رکن توسعه به شمار می‌رود. برای مثال بررسی یافته‌های ۱۶۰۰ سازمان جهانی در دهه گذشته نشان می‌دهد که مهم‌ترین عامل توسعه و رشد این شرکت‌ها توجه به آموزش و نیروی انسانی بوده است (محمدی، ۱۳۸۲).

سرمایه‌های انسانی یکی از اصلی‌ترین مزیت‌های رقابتی سازمان‌ها می‌باشند. تبدیل کارکنان به سرمایه، از طریق فرآیند آموزش و توسعه امکان‌پذیر است و بی‌شک ارزشیابی آموزشی در این رابطه نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای می‌تواند داشته باشد. آموزش ضمن‌خدمت در حقیقت دانش جدیدی را در سبد آموزش‌های قبلی دانش‌آموختگان قرار داده و آنان را به همراه پیشرفت علوم پیش می‌برد، بنابراین توسعه این آموزش‌ها در بهبود کیفیت نظام آموزش اثر مطلوب خود را بر جا می‌گذارد. از طرف دیگر آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه بر سازمان یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و اثربخشی می‌رساند (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۶).

حیات سازمان تا حدود زیادی بستگی به مهارت‌های مختلف نیروی انسانی دارد. هر چند اگر زمینه‌ها به‌هنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود، لذا آموزش و توسعه منابع انسانی در نظام مدیریت منابع انسانی، نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش به‌سزایی دارد بلکه باعث می‌شود که افراد در ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای محیطی وفق دهند (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

آموزش به عنوان یکی از روش‌های توسعه منابع انسانی سازمان‌ها مطرح می‌باشد، آموزش مؤثر می‌تواند موجب برتری عملکرد سازمانی و زمینه‌ساز رشد کارکنان باشد به همین دلیل آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه‌های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان یک عامل مهم مورد توجه قرار می‌گیرد (Ivancevich, 2001). سازمان‌ها با توسل به سرمایه و دست‌مایه به بهبود و توسعه دست می‌یابند و سرمایه در سازمان‌ها به دو مفهوم سرمایه مادی و انسانی است که بسیج هر دوی این‌ها، اهداف توسعه سازمانی را تحقق می‌بخشند و از آنجا که حدود ۷۰٪ از منابع و سرمایه سازمان‌ها را منابع انسانی تشکیل می‌دهند، لذا تأمین این سرمایه مستلزم انجام فعالیت‌های آموزشی منظم و مستمر در تمامی سطوح سازمانی می‌باشد چرا که منابع انسانی پس از کسب آموزش‌های لازم

توسعه می‌یابند و این توسعه و پرورش می‌توانند هدف‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت را مشخص نمایند و در نتیجه عملکرد یک سازمان را بهبود بخشند (مشبکی، ۱۳۷۷).

به دلیل ویژگی‌هایی که نفس هر نوع کار با خود به همراه دارد و همچنین به دلیل تغییر و توسعه فناوری‌ها، در بسیاری از موارد کارکنان سازمان‌ها فاقد برخی از توانمندی‌های لازم برای انجام وظایف محوله می‌شوند و سازمان‌ها به اجبار مبادرت به تأمین طیفی از آموزش‌های ضمن خدمت در درون و یا خارج از محیط کار می‌نمایند.

یکی از اهداف مهم هر واحد آموزشی، اطمینان از اثربخش بودن دوره‌های آموزش ضمن خدمت است که برای نیل به این هدف باید نقاط ضعف این دوره‌ها شناسایی و از آن جلوگیری به عمل آید.

امروزه کمتر سازمان یا نهادی را می‌توان یافت که دارای بخش ویژه‌ای تحت عنوان "آموزش ضمن خدمت کارکنان" نباشد و در آن برنامه‌ریزی آموزش کارکنان به یکی از فعالیت‌های مهم مدیریت تبدیل نشده باشد. اگر چه آموزش ضمن خدمت اغلب در ارتباط با کارکنان جدید به کار می‌رود، اما برای به روز رسانی و یا گسترش مهارت‌های کارکنان فعلی به هنگام ارائه روش‌ها و رویه‌های کاری جدید نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (Bernardin, 2003). در حال حاضر آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان‌های مختلف از جایگاه و اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا در چند دهه اخیر بیش از هر دوران دیگر در طول تاریخ بشری، علوم و فناوری پیشرفت نموده است. دوره‌های آموزش ضمن خدمت در سازمان‌هایی که از فناوری در سطح بالایی بهره می‌برند و موفقیت‌شان به به‌کارگیری روش‌ها و فنون پیشرفته اجرای امور بستگی دارد و پیشرفت و توسعه آن‌ها وابسته به جلب رضایت مشتری و ارائه خدمات بهتر است، از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار می‌شود. به همین دلیل در بسیاری از ممالک توسعه یافته، آموزش پرسنل سازمان‌ها بخشی از یادگیری و آموزش مادام‌العمر در نظر گرفته می‌شود و تمام پرسنل در طی دوران خدمت خویش، آموزش‌های معینی را برای انجام بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی طی می‌نمایند. برای مثال در بسیاری از شرکت‌های صنعتی و تولیدی ژاپن، مؤسسات و مکان‌های ویژه‌ای برای آموزش کارکنان تأسیس شده‌اند و با بهره‌گیری از فناوری و افکار و عقاید جدید، بهبود کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه کارایی بیشتر سازمان را دنبال می‌نمایند (Roullier & Gold Stein, 1993).

ضرورت و اهمیت ارزشیابی در برنامه‌ریزی آموزشی مسأله‌ای غیرقابل انکار است. دلیل این امر آن است که تنها از طریق ارزشیابی آموزشی می‌توان صحت عملیات، تأمین و حصول به نتایج و نقاط ضعف و معایب را مشخص کرد. اما متأسفانه علیرغم ضرورت و اهمیت ارزشیابی در

فعالیت‌های آموزشی، این مؤلفه مورد توجه دقیق و صحیح قرار نگرفته است (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۶) تا از ماحصل آن بتوان به شناسایی ضعف‌ها و آسیب‌های نظام آموزش ضمن خدمت پرداخت.

بنابراین با شناسایی ضعف‌ها و آسیب‌های نظام آموزش ضمن خدمت می‌توان زمینه‌های لازم برای بهبود مداوم برنامه‌های آموزشی را ایجاد نمود، فرآیند اجرای دوره‌های مذکور را بهبود بخشید، میزان تحقق اهداف تعیین شده برای برنامه را مشخص کرد، از انحرافات و نقایص جلوگیری به عمل آورد و راه‌حل‌های مناسب ارائه نمود و میزان کارایی و اثربخشی عوامل اجرایی دخیل در برنامه را افزایش داد. از طرفی کارکنان امروزی نسبت به کارکنان گذشته مهارت و دانش بیشتری را به کار می‌برند، چرا که امروزه کارکنان به موازات پیشرفت تکنولوژی به مهارت‌های توسعه‌یافته‌ای نیاز دارند (خنیفیر و همکاران، ۱۳۹۰). آموزش‌ها باید با توجه به اصول و روش‌های علمی بنا گذاشته شود تا نتیجه به دست آمده، نیازهای موجود را برطرف سازد. بدین منظور باید ضعف‌ها و آسیب‌های وارد بر این دوره‌ها را شناسایی و مرتفع شوند تا باعث هدر دادن سرمایه‌های سازمان نشوند.

یکی از الگوهای نسبتاً جامع در ارزشیابی از برنامه آموزشی، الگوی ارزشیابی سیپ می‌باشد. استفافل بیم و همکارانش در دانشگاه اوهایو آمریکا و بر اساس مطالعات ویژه‌ای، این الگو را مطرح نمودند. هدف اصلی این الگو عبارت است از تدارک داده‌ها و اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیرندگان. در این الگو با استفاده از یک نگرش سیستمی، ابعاد مختلف برنامه آموزشی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در طی هر مرحله، اطلاعات ویژه‌ای به دست می‌آید که بر اساس آن، مدیران قادرند تصمیمات اساسی و صحیح را اتخاذ کنند. این الگو به چهار مرحله ارزشیابی توجه دارد که عبارتند از ارزشیابی زمینه، ارزشیابی درون‌داد، ارزشیابی فرآیند و ارزشیابی برون‌داد (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۸).

ارزشیابی زمینه نیازها و مسائل مربوط به حوزه تعریف شده را مورد سنجش قرار می‌دهد. نیازهای آموزشی مشخص و اولویت‌بندی می‌شوند. نیازهای اساسی و عمده یا مسأله‌های آموزشی و هدف‌های برنامه درسی از طریق مصاحبه، سنجش عملکردها و مشاهده جریان آموزش مشخص و حاصل این فعالیت‌ها به تدوین و اولویت‌بندی هدف‌های برنامه منجر می‌شود. ارزشیابی زمینه شرایط لازم برای طراحی برنامه و قضاوت در مورد برون‌دادها را فراهم می‌آورد (ایبلی، ۱۳۷۵). در ارزشیابی درون‌داد تمام عوامل مؤثر برای رسیدن به هدف‌های برنامه از قبیل راهبردهای آموزشی، تهیه منابع مالی و امکانات کمک آموزشی، آموزش نیروی انسانی و جدول زمان‌بندی اجرای برنامه بررسی می‌شود. حاصل این

ارزشیابی انتخاب یک برنامه از میان برنامه‌های موجود، انطباق برنامه‌های موجود با برنامه جدید مورد نظر و یا در صورت ضرورت اقدام به طراحی یک برنامه عمل جدید و نشان دادن چگونگی اجرای آن در عمل خواهد بود. ارزشیابی درون‌داد به ارزشیابی اجرای برنامه در عمل و امر پاسخگویی کمک می‌کند (کیامنش، ۱۳۹۱). در ارزشیابی فرآیند با استفاده از مشاهده مستقیم و دقیق چگونگی اجرای برنامه از ابعاد مختلف شناسایی و با آنچه که در برنامه پیش‌بینی شده، مقایسه می‌شود. از طریق میزان تطابق آنچه که در عمل اجرا می‌شود با آنچه که در برنامه پیش‌بینی شده، هرگونه انحراف، ضعف، کمبود و نارسایی احتمالی مشخص می‌گردد. حاصل ارزشیابی فرآیند، شناخت چگونگی به اجرا درآمدن برنامه در دنیای واقعی و شناخت موفقیت‌ها و عدم موفقیت‌های برنامه به اجرا درآمده خواهد بود. این شناخت کمک می‌کند تا برنامه در جریان اصلاح، کمبودها و نقص‌ها برطرف و شانس موفقیت آن افزایش یابد. از نتایج این مرحله علاوه بر تصمیم‌گیری در مورد روند اجرای برنامه در امر پاسخگویی نیز می‌توان استفاده نمود (مهجور، ۱۳۷۶). در ارزشیابی برون‌داد از آزمون شناختی برنامه محور برای پی‌بردن به میزان موفقیت برنامه در رسیدن به هدف‌های پیش‌بینی شده و از پرسشنامه و مصاحبه برای کسب اطلاعات لازم از مدیران، مدرسان، فراگیران و دست‌اندرکاران برنامه در زمینه میزان موفقیت برنامه و اثرات جانبی مثبت و منفی احتمالی برنامه استفاده می‌شود. حاصل ارزشیابی برون‌داد شناخت نتایج به دست آمده و فراهم آوردن اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری در مورد برنامه اجرا شده (ادامه برنامه، اصلاح و بازسازی برنامه در حوزه‌های مورد نیاز و یا توقف برنامه) خواهد بود. از نتایج علاوه بر تصمیم‌گیری در پاسخگویی نیز می‌توان استفاده نمود (بازرگان، ۱۳۸۳).

در بررسی پژوهش‌های مختلفی که در راستای ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل ارزشیابی سیپ انجام شده است می‌توان موارد زیر را بیان نمود.

خالقی مقدم (۱۳۷۷) در پژوهشی با عنوان "تأثیر آموزش ضمن خدمت بر کارایی کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی، در دانشکده علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی" با هدف تشریح و پیش‌بینی کارایی کارکنان، بر اساس ویژگی‌های فردی که سعی داشته رابطه عوامل فردی را با کارایی کارکنان مورد بررسی قرار دهد. فرضیه اصلی این پژوهش: آموزش ضمن خدمت کارکنان بر کارایی شغلی آنان تأثیر دارد و فرضیات فرعی آن چنین بوده است: بین آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، بین آموزش ضمن خدمت و خلاقیت و نوآوری شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی رابطه

مثبت و معنادار وجود دارد، بین آموزش ضمن خدمت و تصمیم‌گیری مطلوب کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

ابیلی و هداوندی (۱۳۸۳) پژوهشی با عنوان "ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی مؤسسات ارائه دهنده خدمات آموزشی به شرکت ایران خودرو با استفاده از الگوی ارزشیابی سیپ" ارائه نمودند. یافته‌ها نشان داد بستر آموزش در سطح نسبتاً مطلوبی است.

درانی و صالحی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان "بررسی با عنوان ارزشیابی هنرستان‌های کاردانش با استفاده از الگوی ارزشیابی سیپ به منظور پیشنهاد چارچوبی برای بهبود کیفیت هنرستان‌های کاردانش: مطالعه موردی از هنرستان‌های منطقه ۲ شهر تهران" دریافتند از ۱۹ عامل مورد بررسی ۱۷ عامل در سطح نامطلوب ارزیابی شد، برای بهبود وضعیت کیفی موجود پیشنهادها و راهکارهایی در سطح هر یک از عوامل مرتبط با بخش‌های درون‌داد، فرآیند و برون‌داد ارائه شد.

زندوانیان نایینی (۱۳۸۵) پژوهشی با عنوان "ارزیابی جامع مراکز تربیت معلم استان خوزستان بر اساس الگوی ارزشیابی سیپ" انجام داد، نتایج ارزشیابی نشان می‌دهد که هدف این مراکز که تربیت معلم در مقطع کاردانی و با بودجه آموزش و پرورش می‌باشد در مقایسه با اهداف جانبی از وضعیت کاملاً مطلوب، زمینه جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی، از وضعیت نسبتاً مطلوب، درون‌دادهای مراکز تربیت معلم استان، از وضعیت نسبتاً مطلوب و سرانجام محصول مراکز تربیت معلم از وضعیت کاملاً مطلوب برخوردار بودند.

سهرابی‌نژاد (۱۳۸۶) پژوهشی را با عنوان "ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس (شیراز) بر اساس مدل ارزشیابی سیپ" انجام داد در این پژوهش چهار بعد ارزیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت (زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد) مورد بررسی قرار گرفت ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بود. یافته‌ها نشان داد که چهار بعد (زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد) ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار بوده و مقایسه این ابعاد با یکدیگر نشان دهنده تفاوت معنادار بین ابعاد فوق است و به این صورت بعد درون‌داد در مقایسه با سایر ابعاد از مطلوبیت کمتری برخوردار است.

زندوانیان نایینی و مشایخی (۱۳۸۸) بررسی‌ای با عنوان "ارزیابی حوزه عملیه خواهان شهرستان یزد با الگوی ارزشیابی سیپ انجام دادند". روند عملی اجرای ارزشیابی سیپ در مکتب الزهراء بدین صورت است که چهار عامل زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد مرکز توجه قرار گرفتند، برای ارزیابی زمینه هفت ملاک، برای عامل درون‌داد هفت ملاک، برای عامل فرآیند

هشت ملاک و برای عامل برون‌داد دو ملاک مد نظر بوده است. برای هرکدام از این ملاک‌ها نشانگر مربوطه و استاندارد وضعیت مطلوب تعریف گردیده است. برای گردآوری داده‌ها و مقایسه آماره‌ها با استانداردهای تدوین شده، ارزیابی قضاوت درباره وضعیت هر ملاک در سه سطح کاملاً مطلوب، نسبتاً مطلوب و نامطلوب انجام گردید. یافته‌ها نشان داد که حوزه علمیه در بعد زمینه از وضعیت مطلوبی برخوردار است و در ابعاد فرآیند، درون‌داد و برون‌داد به ترتیب در سه سطح مطلوب، نسبتاً مطلوب و نامطلوب قرار دارد.

کازمی و همراهی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل ارزشیابی سیپ (مطالعه موردی استان فارس)" به ارزشیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس بر اساس مدل ارزشیابی سیپ پرداخته تا نقاط ضعف و آسیب‌های وارد بر این دوره‌ها را شناسایی کند. با توجه به دوره‌های آموزش ضمن خدمت برگزار شده طی سال ۱۳۸۷ توسط دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس، کیفیت مطلوب ابعاد زمینه و فرآیند مورد تأیید قرار گرفت، اما نتایج پژوهش، مطلوبیت ابعاد درون‌داد و برون‌داد را تأیید نکرد. لذا نقاط ضعف و آسیب‌های مربوط به هرکدام از ابعاد چهارگانه مدل شناسایی و پیشنهادهای مبتنی بر نتایج پژوهش در خصوص مطلوبیت بیشتر دوره‌های آموزش ضمن خدمت ارائه شده است.

تذکری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی دوره دکتری پرستاری در ایران، کاربرد الگوی ارزشیابی سیپ" به ارزشیابی برنامه دکتری پرستاری ایران با توجه به الگوی ارزشیابی سیپ در چهار حیطه زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد پرداختند. یافته‌ها نشان داد در قسمت تاریخچه، فلسفه، رسالت، چشم‌انداز، و اهداف کلی دروس فوق‌عاری از عیب و نقص اساسی می‌باشند و مشخصات دوره و محتوای دروس با توجه به فلسفه و اهداف همخوانی دارد ولی نتایج ارزشیابی نشان می‌دهد که مشکلات عمده در بخش فرآیند و اجرا مطرح است و حیطه برون‌داد نیز به دلیل خوب اجرا نشدن قسمت فرآیند، تحت‌الشعاع قرار می‌گیرد.

محمدی آریا و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "ارزشیابی جامع دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان بر اساس الگوی ارزشیابی سیپ از دیدگاه کارکنان آموزشی در سال ۱۳۸۵-۱۳۸۶" ارائه کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین نمره‌های عوامل زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد از دیدگاه اعضای هیئت علمی، دانشجویان، مدیران گروه، مدیران دانشگاه، کارشناسان و دانش‌آموختگان به ترتیب برابر است با ۲/۵۵، ۲/۷۱، ۳/۲۰ و ۲/۹۱ است که نشان‌دهنده مطلوبیت نسبی دانشگاه از لحاظ کلی است.

اخلاقی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان "ارزشیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی در آموزش عالی با استفاده از الگوی ارزشیابی سیپ" که در چهار دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی و اصفهان انجام شد. به منظور گردآوری داده‌ها از پنج پرسشنامه شامل سؤالات چند گزینه‌ای، که بر اساس مقیاس رتبه‌بندی لیکرت به پنج رتبه خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم تقسیم و ارقام ۵-۱ بر آن‌ها منظور شده بود، استفاده گردید. چنانچه امتیاز سؤال در محدوده ۲/۳۳-۱ بود، وضعیت آن نامطلوب، چنانچه امتیاز سؤال در محدوده ۳/۶۶-۲/۳۳ بود، وضعیت نسبتاً مطلوب، و اگر بین ۳/۶۶-۵ بود، وضعیت مطلوب ارزیابی می‌گردید. یافته‌ها نشان داد که کیفیت برنامه‌های آموزشی هر چهار دانشگاه علوم پزشکی در ابعاد چهارگانه مدل ارزشیابی سیپ در وضعیت نسبتاً مطلوب است. نتایج این پژوهش، فرضیات آن را تأیید کرده است و پیشنهادات آن به این صورت بوده است که باید یک واحد تخصصی در سازمان ایجاد شود تا مسئولیت فرآیند آموزش در مرحله نیازسنجی، اولویت‌گذاری، طراحی و اجرا توسط کارشناسان ورزیده و خبیره انجام شود. در انتخاب مدیر و کارکنان آموزش باید دقت کافی به عمل آید تا آموزش بر اساس ضوابط علمی و دقیق انجام گیرد و از روش‌های آموزش اثربخش‌تری استفاده شود. همچنین توصیه شده است که از دستاوردهای آموزش سایر سازمان‌ها، خصوصاً سازمان‌هایی که در امر آموزش ضمن خدمت موفق بوده‌اند و همچنین از تجارب سایر کشورها در این زمینه استفاده شود.

هداوند و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "اعتباریابی الگوی ارزشیابی سیپ در عملکرد مراکز آموزشی مطالعه موردی شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران" به بررسی اعتبار الگوی ارزشیابی سیپ در ارزیابی عملکرد مراکز آموزشی پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد چهارگانه الگوی ارزشیابی سیپ و معیارهای بیست‌گانه آن مورد قبول واقع شده و توانایی این الگو در ارزیابی عملکرد مراکز آموزشی تأیید گردیده است. همچنین بین ابعاد، معیارها و متغیرهای یاد شده رابطه معناداری نیز مشاهده گردید که حالی از آن است که هر یک از متغیرهای آشکار به طرز معناداری متغیرهای پنهان مربوط را مورد سنجش قرار می‌دهد.

رضایی‌زاده (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت با رویکرد مدل ارزشیابی سیپ در بانک ملت" با هدف بررسی آسیب‌های دوره‌های آموزش ضمن خدمت به منظور شناسایی آسیب‌های این دوره‌ها در بانک ملت از دیدگاه فراگیران دریافتند تأثیر معنادار تمامی چهار عامل زمینه، درون‌داد، برون‌داد و فرآیند مؤثر بر آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بانک ملت مورد تأیید قرار گرفته و معنادار بوده است همچنین



همبستگی بین متغیرها با توجه به کوچکتر بودن ضریب (سطح معناداری) از  $sig=0/05$  مورد تأیید واقع شد.

یعقوبی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت ICT بر اساس مدل ارزشیابی سیپ (مطالعه موردی شهرداری بیرجند)" با هدف شناسایی نقاط ضعف و آسیب‌های وارده بر دوره‌های مرکز دریافتند، کیفیت مطلوب ابعاد زمینه، درون‌داد، برون‌داد، برون‌داد مورد تأیید گرفت اما نتایج پژوهش مطلوبیت بعد فرآیند را تأیید نکرد. لذا نقاط ضعف و آسیب‌های مربوط به هر کدام از ابعاد چهارگانه مدل شناسایی و پیشنهاداتی مبتنی بر نتایج پژوهش‌های در خصوص مطلوبیت بیشتر دوره‌های آموزش ضمن خدمت ICT ارائه شده است.

دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای" با هدف بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت حرفه‌ای بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای دریافتند آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد که هر یک از ابعاد کیفیت درون‌داد، فرآیند، برون‌داد، و کیفیت زمینه به ترتیب از بیش‌ترین تا کم‌ترین تأثیر را بر توانمندی کارکنان دارد. همچنین با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد که هر یک از ابعاد کیفیت زمینه، کیفیت فرآیند، کیفیت درون‌داد و کیفیت برون‌داد به ترتیب از بیش‌ترین تا کم‌ترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان، تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

در نهایت می‌توان گفت از مؤلفه‌های مهم فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی، ارزشیابی است. ارزشیابی عبارت است از کنترل کیفی فرآیندها و نتایج یک برنامه آموزشی. از طریق ارزشیابی آموزشی می‌توان نقاط ضعف و معایب را شناسایی کرد و در راستای بهبود آن قدم برداشت (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۶). اگر برنامه‌های آموزشی ارزشیابی نشود نمی‌توان نقاط ضعف و معایب را شناسایی کرد و این احتمال وجود دارد که هر برنامه آموزشی کارکنان را اثربخش تشخیص دهیم (Decenzo & Robbins, 2002).<sup>۱</sup> بدین منظور نیازمند مدلی جامع برای ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت هستیم که در این پژوهش مدل ارزشیابی سیپ مورد استفاده قرار گرفته است.

<sup>۱</sup>-Decenzo & Robbins

**سؤالات پژوهش**

**سؤال اصلی:** آیا کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

**سؤالات فرعی پژوهش**

- الف) آیا کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟
- ب) آیا کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟
- ج) آیا کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟
- د) آیا کیفیت بعد برون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟



شکل ۱: مدل مفهومی (مدل ارزشیابی سیپ) پژوهش

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

**۲- روش پژوهش**

با توجه به اینکه پژوهش حاضر به دنبال ارزیابی رضایتمندی کارکنان از آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ می‌باشد، از نظر هدف کاربردی است زیرا با هدف برخورداری از نتایج یافته‌ها برای حل مسائل موجود در سازمان انجام شده است و از نظر ماهیت، توصیفی است چون به بیان واقعی موضوع پژوهش و تشریح موضوع از طریق جمع‌آوری اطلاعات

توصیفی پرداخته و به چرایی آن‌ها کاری ندارد بلکه صرفاً به اینکه در حال حاضر وضعیت چگونه است پرداخته است و از نظر اجرا پیمایشی می‌باشد چون با استفاده از پرسشنامه به بررسی نظرات فراگیران دوره‌های آموزش ضمن خدمت در مورد موضوع پژوهش پرداخته است.

جامعه آماری این تحقیق بر اساس اطلاعات به دست آمده از سوی مدیریت منابع انسانی شرکت، عبارت است از کلیه کارکنان گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت که تعداد کل کارکنان طی سال ۱۳۹۳، ۱۷۷۰ نفر گزارش شده که از این تعداد ۵۹۱ نفر به عنوان نیروهای ستادی و ۱۱۷۹ به عنوان نفر نیروی عملیاتی می‌باشند و با استفاده از جدول مورگان ۳۱۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای با ۳۶ گویه با طول مقیاس ۵ درجه‌ای (خیلی زیاد-۵، زیاد-۴، متوسط-۳، کم-۲، و خیلی کم-۱) و ۴ سؤال نیز برای سنجش ویژگی‌های فردی آزمودنی‌ها استفاده شده است. پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی لازم برخوردار است زیرا در تهیه پرسشنامه از نظر استاد راهنمای محترم و نیز سایر صاحب‌نظران استفاده گردیده و از جدیدترین اطلاعات و نظریه‌های علمی موجود در زمینه مذکور بهره گرفته شده است. جهت سنجش پایایی پرسشنامه یک نمونه اولیه شامل ۲۸ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید. با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه محاسبه شده که برابر با ۰/۹۵۷ می‌باشد این عدد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

اطلاعات گردآوری شده در این پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و با به کارگیری نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها لازم بود با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود. تا بر اساس نرمال بودن یا نبودن آن‌ها، از آزمون‌ها استفاده شود که نتایج نشان داد سطح معناداری برای همه متغیرها کوچکتر از ۰/۰۵ است پس داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای پژوهش نرمال نبوده و بنابراین باید از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد. در نهایت در بخش‌های آمار توصیفی از جدول توزیع فراوانی، نمودار خطی میانگین‌ها، شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین، انحراف استاندارد و چولگی و در بخش آمار استنباطی برای تحلیل آماری فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های مناسب آمار استنباطی از جمله آزمون کای اسکوتر، یومان ویتنی و کروسکال والیس استفاده شده است.

## ۳- یافته‌های پژوهش

سؤال اصلی: آیا کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

جدول ۱: آزمون کای اسکوئر برای بررسی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت

سطح معناداری	$X^2$	درجه آزادی	ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ
.۰۰۰	۲۲۹,۴۲۹	۷۷	کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر محاسبه شده ( $X^2 = 229,429$ ) با درجه آزادی ۷۷ در سطح معناداری ۰,۰۱ بیشتر از مقدار بحرانی (کای اسکوئر جدول) می‌باشد، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. به عبارتی با ۹۹٪ اطمینان میتوان اذعان نمود که کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

## سؤالات فرعی

سؤال اول: آیا کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

جدول ۲: آزمون کای اسکوئر برای بررسی کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت

سطح معناداری	$X^2$	درجه آزادی	ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ
.۰۰۰	۲۵۶,۷۴۴	۳۰	کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر محاسبه شده ( $X^2 = 256,744$ ) با درجه آزادی ۳۰ در سطح معناداری ۰,۰۱ بیشتر از مقدار بحرانی (کای اسکوئر جدول) می‌باشد، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. به عبارتی با ۹۹٪ اطمینان میتوان اذعان نمود که کیفیت

بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

سؤال دوم: آیا کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

جدول ۳: آزمون کای اسکوئر برای بررسی کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت

سطح معناداری	$X^2$	درجه آزادی	ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ
.۰۰۰	۲۱۶,۸۴۹	۲۹	کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر محاسبه شده ( $X^2 = 216,849$ ) با درجه آزادی ۲۹ در سطح معناداری ۰,۰۱ بیشتر از مقدار بحرانی (کای اسکوئر جدول) می‌باشد، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. به عبارتی با ۹۹٪ اطمینان میتوان اذعان نمود که کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

سؤال سوم: آیا کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

جدول ۴: آزمون کای اسکوئر برای بررسی کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت

سطح معناداری	$X^2$	درجه آزادی	ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ
.۰۰۰	۱۷۵,۹۲۱	۳۱	کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر محاسبه شده ( $X^2 = 175,921$ ) با درجه آزادی ۳۱ در سطح معناداری ۰,۰۱ بیشتر از مقدار بحرانی (کای اسکوئر جدول) می‌باشد، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. به عبارتی با ۹۹٪ اطمینان میتوان اذعان نمود که کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

**سؤال چهارم:** آیا کیفیت بعد برون داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد؟

**جدول ۵: آزمون کای اسکوئر برای بررسی کیفیت بعد برون داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت**

سطح معناداری	$\chi^2$	درجه آزادی	ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل ارزشیابی سیپ
۰۰۰	۱۸۳٫۷۲۶	۲۵	کیفیت بعد برون داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر محاسبه شده ( $\chi^2 = 183,726$ ) با درجه آزادی ۲۵ در سطح معناداری ۰٫۰۱ بیشتر از مقدار بحرانی (کای اسکوئر جدول) می‌باشد، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. به عبارتی با ۹۹٪ اطمینان میتوان اذعان نمود که کیفیت بعد برون داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

#### یافته‌های جانبی پژوهش

۱) از کل جمعیت ۳۱۷ نفری مورد مطالعه، تعداد ۵۹ نفر (۱۸٫۶٪) کارمند زن و تعداد ۲۳۸ نفر (۷۵٫۱٪) کارمند مرد بوده‌اند. با مقایسه دیدگاه کارکنان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت بر اساس جنسیت با استفاده از آزمون یومان ویتنی، در بعد زمینه تفاوت نمرات شرکت‌کنندگان مرد بیشتر از شرکت‌کنندگان زن بوده و این تفاوت معنادار است در حالی که در سایر ابعاد تفاوت معناداری بین دیدگاه شرکت‌کنندگان زن و مرد مشاهده نشده است.

۲) از نمونه مورد مطالعه بیشترین تعداد از نظر سن، ۱۶۵ نفر (۵۲٫۱٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین تعداد ۱۵ نفر (۴٫۷٪) سن بیشتر از ۵۰ سال بوده‌اند. با مقایسه دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت به تفکیک سن با استفاده از آزمون کروسکال والیس، شرکت‌کنندگان در پژوهش بر اساس میزان سن در بعد برون داد کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان گروه شرکت‌های توروبو کمپرسور نفت تفاوت معنادار وجود دارد و کارکنان کم‌تر از ۳۰ سال اعتقاد

بیشتری به سایر گروه‌ها دارند در حالی که در سایر ابعاد تفاوت معنادار برحسب سن مشاهده نشده است.

۳) از نمونه مورد مطالعه بیشترین تعداد از نظر مقطع تحصیلی، ۱۱۹ نفر (۳۷٫۵٪) کارمند دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کمترین تعداد ۳۵ نفر (۱۱٪) کارمند دارای مدرک تحصیلی دیپلم بوده‌اند. با مقایسه دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت به تفکیک سطح تحصیلات با استفاده از آزمون کروسکال‌والیس، بین دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به ابعاد کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت به بعد برون‌داد بر اساس میزان تحصیلات تفاوت معناداری وجود ندارد اما در بعد برون‌داد کارکنان دارای مدرک تحصیلی کاردانی اعتقاد بیشتری به این عامل دارند.

۴) از نمونه مورد مطالعه بیشترین تعداد از نظر سابقه خدمت، ۱۶۲ نفر (۳۴٫۱٪) دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال و کمترین تعداد ۲۷ نفر (۸٫۵٪) دارای سابقه بیشتر از ۲۰ سال بوده‌اند. با مقایسه دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت به تفکیک سابقه خدمت با استفاده از آزمون کروسکال‌والیس، بین دیدگاه شرکت‌کنندگان در پژوهش بر اساس سابقه خدمت در ابعاد زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد و کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت تفاوت معنادار وجود دارد و کارکنان دارای ۱۱ تا ۲۰ سال سابقه خدمت اعتقاد بیشتری نسبت به سایر گروه‌ها دارند.

#### ۴- بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش به ارزیابی رضایتمندی کارکنان از دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان در گروه شرکت‌های توربو کمپرسور نفت بر اساس مدل ارزشیابی سیپ پرداخته است. نتایج حاصل از بررسی‌های آماری نشان داد که از نظر فراگیران کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان توانسته موجبات رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد (سؤال اصلی). در سؤال اول، پژوهش به بررسی کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تأمین رضایت خاطر شرکت‌کنندگان پرداخت که شامل نیازسنجی، میزان علاقه، تدوین اهداف، فرصت‌ها و امکانات دوره‌های آموزش ضمن خدمت بود. در سؤال دوم، به بررسی کیفیت بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تأمین رضایت خاطر شرکت‌کنندگان پرداخته شد که شامل کاربردی بودن محتوا، تخصص مدرسان، بودجه دوره‌های آموزش ضمن خدمت، زمان برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت و سنجش قابلیت‌ها بود. در سؤال سوم به بررسی کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تأمین رضایت خاطر شرکت‌کنندگان پرداخته شد که شامل

ارزیابی مدرسان، پیش‌بینی مشکلات اجرایی، هماهنگی عوامل اجرایی، و مطلوبیت فرآیند اجرایی، نظارت و کنترل بود. در سؤال چهارم به بررسی کیفیت بعد برون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تأمین رضایت خاطر شرکت‌کنندگان که شامل تغییر نگرش، مکانیسمی برای ارتقاء شغلی، میزان تحقق اهداف، مهارت و ارائه خدمات با کیفیت بالاتر فراگیران دوره‌های آموزش ضمن خدمت می‌باشد، پرداخته شد.

بر اساس یافته‌های پژوهش مشاهده شد کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس ابعاد چهارگانه مدل سیپ در گروه شرکت‌های توربو کمپر سورنفت توانسته رضایت خاطر شرکت‌کنندگان را فراهم آورد.

این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های زندوانیان نایینی (۱۳۸۵)، سهرابی‌نژاد (۱۳۸۶)، کاظمی و همراهی (۱۳۸۸)، محمدی‌آریا و همکاران (۱۳۹۰)، الله‌وردیانی (۱۳۹۰)، اخلاقی و همکاران (۱۳۹۰)، هداوند، رحیمی و دارابی (۱۳۹۳)، رضانی‌راد و رضایی‌زاده (۱۳۹۳)، یعقوبی و همکاران (۱۳۹۳)، همسو می‌باشد.

در پاسخ به این سؤال که آیا متغیرهای جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه خدمت و سن بر تفاوت دیدگاه کارکنان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت مؤثر است؟ نتایج نشان داد در سطح تحصیلات و سن جز در بعد برون‌داد تفاوت معناداری در دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت مشاهده نشده است به طوری که کارکنان دارای مدرک کاردانی با گروه سنی کم‌تر از ۳۰ سال به کیفیت دوره‌های آموزشی بعد برون‌داد اعتقاد بیشتری دارند. در حالی که جنسیت و سابقه خدمت در ابعاد چهارگانه مدل ارزشیابی سیپ (زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد) تأثیر معناداری در تفاوت دیدگاه کارکنان داشته به طوری که شرکت‌کنندگان مرد با سابقه خدمت ۱۱ تا ۲۰ سال از رضایت بیشتری نسبت به کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت برخوردارند.

بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر پیشنهادهایی جهت بهبود دوره‌های آموزش ضمن خدمت بیان می‌کنیم. در بعد زمینه نیازسنجی و طراحی دوره‌های آموزشی متناسب با نیازهای فراگیران، مدیران و شرح شغل آنان انجام شود، اجرای دوره‌های آموزشی متناسب و مرتبط با تدوین اهداف بلندمدت و اهداف کوتاه‌مدت سازمان انجام و با بهره‌مندی از سیستم آموزشی مجازی و از راه دور از فرصت‌ها (کاهش زمان و هزینه) استفاده بهینه نماییم.

در بعد درون‌داد مدیران و مسئولان سالانه بودجه‌ای را جهت برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان مد نظر قرار داده و توجه داشته باشند که هزینه جهت آموزش کارکنان سرمایه‌گذاری است نه صرفاً هزینه همچنین با ایجاد سامانه‌ای به منظور سنجش و ارزیابی قابلیت کارکنان که با



ثبت معیارهایی از جمله مهارت‌ها، مدارک تحصیلی، استعدادها و ... هر فرد، افراد بتوانند در دوره‌های آموزشی متناسب با قابلیت‌ها و توانایی‌های خود شرکت کنند نحوه اجرای دوره‌ها بایستی با ماهیت موضوعی دوره یا نیازی که سازمان تشخیص می‌دهد متناسب باشد به طور مثال دوره به صورت سمیناری، دوره‌ای، کارگاهی، مکاتبه‌ای، حضوری و یا در قالب یک اردوی علمی- تفریحی برگزار گردد. محتوای دوره‌های آموزشی باید دقیقاً با هدف‌های تعیین شده پیش از حضور در دوره همخوانی و با مسائل روزمره کارکنان ارتباط داشته باشد و مدرس، توانایی و تخصص لازم را در ارائه و انتقال مطالب به فراگیران داشته و کاملاً بر محتوای دوره مسلط باشد برای بهره‌وری بیشتر و افزایش یادگیری فراگیران در صورت امکان دوره‌ها در ساعات اولیه روز برگزار شود.

در بعد فرآیند به کارگیری کادر آموزشی متخصص و مجرب جهت هماهنگی‌های لازم میان کارکنان، مدرسان و عوامل اجرایی در محیطی مناسب، با امکانات و تجهیزات لازم جهت برگزاری دوره‌های آموزشی همچنین انتخاب و ارزیابی مدرسان دوره‌های آموزشی با توجه به تجربه، دانش کافی و قدرت رهبری کلاس و ... می‌بایست انجام شود و پیش‌بینی مشکلات اجرایی از جمله عدم تشکیل کلاس‌ها، جابه‌جایی محل برگزاری کلاس و ... توسط همکاران آموزش از طریق پست الکترونیکی، پیامک، درج در سایت و ... به فراگیران اطلاع‌رسانی شود.

در بعد برون‌داد جهت افزایش اثربخشی دوره‌ها، برگزاری دوره‌های آموزشی به صورت تئوری و عملی (توأم) انجام پذیرد. گردش شغلی در زمان مناسب متناسب با تخصص کارکنان صورت پذیرد به طوری که ارتقا سمت منوط به کسب امتیازهای دوره‌ها، گذراندن دوره‌های خاص متناسب با تحقق اهداف سازمان باشد.

به طور کلی در برگزاری دوره‌های آموزشی، بازبینی، نظارت مستمر کمی و کیفی از مراحل نیازسنجی، بررسی محتوای دوره، اهداف دوره، انتخاب مدرسان، اجرای دوره و ارزیابی نهایی امری ضروری می‌باشد.

## ۵- منابع

- ابیلی، خدایار و هداوندی، محمدرضا. (۱۳۸۳). ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی مؤسسات ارائه دهنده خدمات آموزشی به شرکت ایران خودرو. *مجله روانشناسی و علوم تربیتی*، سال سی و چهارم، شماره ۱، صص ۹۹-۱۳۸.
- اخلاقی، فائزه؛ یارمحمدیان، محمدحسین؛ خوشگام، معصومه و محبی، نوشین. (۱۳۹۰). ارزشیابی کیفیت برنامه آموزشی در آموزش عالی با استفاده از الگوی سیپ. *نشریه مدیریت اطلاعات و سلامت*، دوره هشتم، شماره ۵، صص ۶۲۹-۶۲۱.
- بازرگان، عباس. (۱۳۸۳). *ارزشیابی آموزشی*. تهران: سمت.
- بولا، اس. اچ. (۱۳۷۵). *ارزشیابی طرح‌ها و برنامه‌های آموزشی برای توسعه*. ترجمه: خدایار ابیلی، تهران: مؤسسه بین‌المللی روش‌های آموزش بزرگسالان.
- تذکری، زهرا؛ مظاهری، عفت؛ نم‌نات، محبوبه؛ ترابی‌زاده، کاملیا؛ فتحی، سولماز و ابراهیمی‌بلبل، فاطمه. (۱۳۸۹). ارزیابی دوره دکتری پرستاری ایران (کاربرد الگوی ارزشیابی سیپ). *مجله علمی پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی*، سال دوازدهم، صص ۴۴-۵۱.
- خالقی‌مقدم، معصومه. (۱۳۷۷). *تأثیر آموزش ضمن خدمت بر کارایی کارکنان (وزارت فرهنگ و آموزش عالی)*. پایان‌نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد، دانشکده علوم، دانشگاه شهید بهشتی.
- خنفر، حسین و زروندی، نفیسه. (۱۳۹۰). *بازکاوی مفهوم اعتماد در سازمان*. تهران: بعثت.
- درانی، کمال و صالحی، کیوان. (۱۳۸۵). ارزشیابی هنرستان‌های کاردانش با استفاده از الگوی سیپ به منظور پیشنهاد چارچوبی برای بهبود کیفیت هنرستان‌های کاردانش (موردی از هنرستان‌های منطقه ۲ شهر تهران). *مجله روانشناسی و علوم تربیتی*، دوره ۳۶، صص ۱۶۶-۱۴۳.
- دهقانی، علی؛ دقیقی‌اصلی، علیرضا و پورولی، فاطمه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای. *پژوهشنامه بیمه*، شماره ۱۱۸، صص ۶۰-۳۵.
- رمضانی‌راد، فرزاد و رضایی‌زاده، محمود. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت با رویکرد مدل سیپ در بانک ملت. *نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه*، بازیابی شده در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ماه ۱۳۹۵، برگرفته از سایت: [www.civilica.com](http://www.civilica.com)
- زندوانیان نایینی، احمد. (۱۳۸۵). ارزیابی جامع مراکز تربیت معلم استان خوزستان براساس الگوی ارزشیابی سیپ. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*، سال سیزدهم، شماره ۲.
- زندوانیان نایینی، احمد و مشایخی، نجمه. (۱۳۸۸). ارزیابی حوزه علمیه مکتب‌الزهرای شهرستان یزد بر اساس الگوی ارزشیابی سیپ. *نشریه بانوان شیعه*، شماره ۲۲، صص ۹۴-۶۷.
- سهرابی‌نژاد، ندا. (۱۳۸۶). *ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در صنعت گردشگری استان فارس (شیراز) بر اساس مدل ارزشیابی سیپ*. پایان‌نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- فتحی‌واجارگاه، کورش. (۱۳۸۶). *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*. تهران: سمت.
- فتحی‌واجارگاه، کورش. (۱۳۸۸). *اصول و مفاهیم برنامه ریزی درسی*. تهران: بال.
- کاظمی، مهدی و همراهی، مهرداد. (۱۳۸۸). آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل سیپ (مطالعه موردی استان فارس). *پژوهش‌های مدیریت*، سال دوم، شماره چهارم، صص ۱۳۰-۱۱۳.
- کیامنش، علیرضا. (۱۳۹۲). *الگوی ارزشیابی سیپ*. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و پژوهش‌ها.

- محمدی آریا، علیرضا؛ فتح‌آبادی، جلیل؛ کاکائی، یزدان و نوذری، محمد. (۱۳۹۰). ارزشیابی جامع دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان بر اساس الگوی سیپ از دیدگاه کارکنان آموزشی در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۱۳۸۵. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان*، دوره هشتم، شماره ۲، صص ۴۸-۵۸.
- محمدی، داود. (۱۳۸۲). *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت*. تهران: نورپردازان.
- مشبکی، اصغر. (۱۳۷۷). *مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: ترمه.
- مهبجور، سیامک رضا. (۱۳۷۶). ارزشیابی آموزشی نظریه‌ها، اصول و الگوها. شیراز: ساسان.
- هداوند، سعید؛ رحیمی، رضا و دارابی، مهدی. (۱۳۹۳). اعتباریابی الگوی ارزشیابی سیپ در عملکرد مراکز آموزشی مطالعه موردی شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران. *فصلنامه پژوهش رهبری و مدیریت آموزشی*، دوره اول، شماره اول، صص ۱۳۶-۱۱۹.
- یعقوبی، نورمحمد؛ جودزاده، مهتا و زمانی‌پور، منیژه. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت ICT بر اساس الگوی ارزشیابی سیپ مطالعه موردی شهرداری بیرجند. کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱، بازیابی شده در تاریخ ۱۵ اردیبهشت ماه ۱۳۹۵، برگرفته از سایت: [www.civilica.com](http://www.civilica.com)

- Bernardin Bernardin, H. J. (2003). *Human resource management*. United state: megraw hill.
- De cenzo, D. A & Robbins. S. P. (2002). *Human resource management*. John Wiley & Sons.
- Ivancevich, John. M. (2001). *Human resource management (8<sup>th</sup> ed)*. MC Grawhill Companies.
- Rouiller, J. Z., & Goldstein, I. L. (1993). The relationship between organizational transfer climate and positive transfer of training. *Human resource development quarterly*, 4(4), 377-390.