

پژوهشهای مدیریت

سال دوم، شماره چهارم، تابستان ۱۳۸۸

صفحه ۱۳۰-۱۱۳

آسیب شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل سیپ (مطالعه موردی: استان فارس)

مهر داد همراهی**

دکتر مهدی کاظمی*

چکیده

در زمینه آسیب شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کمتر از هر زمینه دیگری تحقیقات جامع انجام شده است. از طرف دیگر تنها از طریق ارزشیابی آموزشی است که می‌توان نقاط ضعف و معایب دوره‌های آموزشی را شناسایی کرد و در راستای بهبود آنها گام برداشت. بر این اساس تحقیق حاضر به ارزشیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس بر اساس مدل سیپ می‌پردازد تا از این رهگذر 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، جامعه آماری این تحقیق کلیه افرادی است که در دوره‌های توجیهی این مرکز شرکت نموده‌اند که از بین ۱۰۶۸ نفر آموزش دیده، ۲۸۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در ادامه با استفاده از آزمون T برای تحلیل نتایج پرسشنامه‌ای که بدین منظور تدوین شده بود، کیفیت مطلوب ابعاد زمینه و فرایند مورد تأیید قرار گرفت؛ اما نتایج تحقیق، مطلوبیت ابعاد درون داد و برونداد را تأیید نکرد. لذا نقاط ضعف و آسیب‌های مربوط به هر کدام از ابعاد چهارگانه مدل شناسایی و پیشنهاداتی مبتنی بر نتایج تحقیق در خصوص مطلوبیت بیشتر دوره‌های آموزش ضمن خدمت ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: آموزش ضمن خدمت، آسیب شناسی، مدل سیپ.

* استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان

** نویسنده مسئول - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۱- مقدمه

سازمان‌های امروزی از ارکان مهمی از قبیل سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت تشکیل شده یافته‌اند که به زعم بسیاری از صاحب‌نظران، نیروی انسانی مهم‌ترین رکن در این بین است. زیرا کارایی سازمانها منوط به انجام وظایف درست و صحیح این نیروها در دایره صفی و ستادی است. از آنجایی که ۷۰ درصد از منابع و سرمایه سازمانها را منابع انسانی تشکیل می‌دهد، لذا تأمین این سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیت‌های آموزشی منظم در تمامی سطوح سازمانی است (عباسیان، ۱۳۸۵: ۱۷۰). آموزش منابع انسانی را یک سرمایه‌گذاری اجتماعی قلمداد کرده‌اند (Barret & O, Connell, 1991). چون سازمانها متناسب با عصر فناوری اطلاعات به طور مداوم سعی می‌کنند فرصت‌هایی را برای توسعه توانمندی‌های منابع انسانی خود فراهم سازند تا عملکرد آنها بهبود یابد (رنگرین و عظیمی، ۱۳۸۵: ۱۸۴). بنابراین در جامعه‌ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش کارکنان نه تنها مطلوب بوده، بلکه فعالیتی است که هر سازمانی باید برای آن منابعی در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد (دولان و شولر، ۱۳۷۸: ۲۴۶). البته نوع و میزان آموزش کارکنان سازمانها به میزان اهمیت کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده به مشتریان یا ارباب رجوع و همچنین به اهمیت مهارت‌های نیروی کار برای سازمانها بستگی دارد (Baldwin & Johnson, 1995). که در یک طبقه‌بندی کلی به دو نوع آموزش قبل از خدمت و آموزش ضمن خدمت تقسیم می‌شود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۶: ۴).

امروزه آموزش و پرورش منابع انسانی به عنوان یکی از استراتژی‌های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری مثبت با شرایط تغییر قلمداد می‌شود (ایمانی و ربیعی، ۱۳۸۷: ۲۲).

بدلیل ویژگی‌هایی که نفس هر نوع کار با خود به همراه دارد و همچنین بدلیل تغییر و توسعه فناوری‌ها، در بسیاری از موارد کارکنان سازمان‌ها فاقد برخی از توانمندی‌های لازم برای انجام وظایف محوله می‌شوند.

از طرف دیگر ممکن است سازمان پس از گزینش کارکنان متوجه شود که آنها مهارت‌ها، دانش و یا توانایی انجام موفقیت آمیز فعالیت‌ها را ندارند و باید آنها را برای انجام بهتر وظایف شان آموزش داد و یا اگر سازمان مایل به استفاده از کارکنان خود در مقام‌هایی با مسوولیت بیشتر باشد، به اجبار مبادرت به تأمین طیفی از آموزش‌های ضمن خدمت در درون و یا خارج از محیط کار می‌نماید (جزئی، ۱۳۸۰: ۳۰۱).

یکی از اهداف مهم هر واحد آموزشی، اطمینان از اثربخش بودن دوره های آموزش ضمن خدمت است. برای نیل به این هدف باید نقاط ضعف و آسیب‌های تهدید کننده این دوره‌ها شناسایی و برطرف شوند.

۲- بیان مسئله

تأکید بر داشتن کارکنان ماهر رمز موفقیت بسیاری از سازمان‌هاست (Baldwin, 1999: 13). بدین منظور بسیاری از سازمان‌ها برنامه‌های آموزش ضمن خدمت را طراحی و اجرا کرده اند. اگر چه آموزش ضمن خدمت اغلب در ارتباط با کارکنان جدید بکار می رود، اما برای به روز کردن و یا گسترش مهارت‌های کارکنان فعلی به هنگام ارائه روش‌ها و رویه‌های کاری جدید نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (Bernardin, 2003: 177).

در جامعه ای که سازمان‌های آن شدیداً به دانش و مهارت کارکنان خود متکی باشد، آشکار است که مؤسسات آموزش ضمن خدمت نقشی بسیار حیاتی و مهم در توسعه سرمایه‌های انسانی دارند (Hansson, 2002). در ایران نیز از سال ۱۳۲۷ آموزش ضمن خدمت کارکنان در قلمرو فعالیت‌های دولت قرار گرفت و با تشکیل واحدها و مراکز آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها، برگزاری دوره‌های کوتاه مدت و سپس بلندمدت توسعه یافت. یکی از این مراکز، مرکز آموزش مدیریت دولتی سابق بود که سازمان

امور اداری و استخدامی (سابق) در تیر ماه ۱۳۴۸ به منظور آموزش مدیریت و فنون اداری آن را تأسیس کرد. این مرکز سپس با مؤسسه عالی پژوهش در برنامه ریزی و توسعه ادغام و مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت دولتی تشکیل شد که به لحاظ تشکیلات اداری به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور وابسته بود که پس از انحلال این سازمان، وظیفه آموزش کارکنان سازمان‌های دولتی امروزه به دفتر آموزش و پژوهش استانداری‌ها واگذار شده است. به طور کلی امروزه دفتر آموزش و پژوهش استانداری‌ها چهار نوع دوره آموزشی ضمن خدمت، شامل دوره های توجیهی، شغلی، عمومی و بهبود مدیریت برگزار می کنند که دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس نیز به صورت گسترده مبادرت به برگزاری این دوره‌ها نموده است. به طوری که در طی سال‌های اخیر به طور متوسط سالیانه نزدیک به ده هزار نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف دولتی استان فارس در این مرکز انواع مختلف آموزش‌های ضمن خدمت را طی کرده اند که با صرف هزینه و وقت بسیار همراه بوده است (دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس، ۱۳۸۸).

اما این نکته قابل تأمل است که صرفاً آموزش و اجرای دوره‌های آموزشی نمی‌تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند. آموزش‌ها باید با توجه به اصول و روش‌های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه بدست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد (عباسیان، ۱۳۸۵: ۱۷۰). بدین منظور باید ضعف‌ها و آسیب‌های وارد بر این دوره‌ها شناسایی و مرتفع شوند تا باعث هدر دادن سرمایه‌های سازمان نشوند. در زمینه آسیب شناسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت در این مرکز و سایر مراکز آموزش ضمن خدمت در ایران، کمتر از هر زمینه دیگری تحقیقات جامع انجام شده است. یکی از دلایل کم توجهی به این امر این است که ارزشیابی از برنامه‌های آموزشی مورد توجه دقیق و صحیح قرار نگرفته است. عدم انجام ارزشیابی ناکافی و نادرست با فلسفه اصلاح مداوم و بهبود برنامه آموزشی در تناقض است؛ زیرا تنها از طریق ارزشیابی آموزشی می توان نقاط ضعف و معایب را شناسایی کرد و در راستای بهبود آنها قدم برداشت (فتحی و جارگاه، ۱۳۸۶: ۲۸۷). اگر

برنامه‌های آموزشی ارزیابی نشود، این احتمال وجود دارد که هر برنامه آموزشی کارکنان را اثربخش تشخیص دهیم (Decenzo & Robbins, 2002: 227).
 نتایج تحقیقات نشان می‌دهد زمانی می‌توان به طور مؤثر اثرات آموزش در سازمانها را ارزیابی کرد که عواملی نظیر ساختار کار و ساختار سازمان، اندازه سازمان و سطح موجود سرمایه‌های دانشی سازمان را مشخص کرده باشیم (Barret & O, Connell, 1991).
 بدین منظور ما نیازمند مدلی جامع برای ارزیابی این دوره‌ها هستیم که در این تحقیق مدل سیپ که یکی از جامع‌ترین و آخرین یافته‌های ارزیابی دوره‌های آموزشی است مورد استفاده قرار می‌گیرد. بر این اساس تحقیق حاضر با تمرکز بر ارزیابی دوره‌های آموزش توجیهی دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس در طی سال ۱۳۸۷ که تعداد ۱۰۶۸ نفر فراگیر از سازمان‌های دولتی مختلف آن را طی کرده‌اند، بدنبال شناسایی ضعف‌ها و آسیب‌های وارد بر این دوره‌ها از نظر فراگیران دوره‌ها و ارائه راه‌حلهایی به منظور مرتفع شدن این ضعف‌ها و آسیب‌ها می‌باشد.

۳- مبانی نظری تحقیق

۳-۱- آموزش ضمن خدمت

متداولترین روش آموزشی که در حین کار انجام می‌گیرد آموزش ضمن خدمت است (سعادت، ۱۳۷۸: ۱۹۶). شایع بودن این روش می‌تواند به دو عامل نسبت داده شود: آسان بودن آن و کم هزینه بودن آن. (Decenzo & Robbins, 2002: 217). آموزش ضمن خدمت (OJT) اشاره به یک روش آموزشی دارد که یک فرد مجرب و ماهر کارآموزان را در انجام مهارت‌های شغلی در محیط کار آموزش می‌دهد (Noe & 2004: 214).
Others.

آموزش ضمن خدمت در حقیقت به آن نوع آموزش اطلاق می‌شود که پس از استخدام فرد در مؤسسه یا سازمان، با هدف آماده سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی کارکنان، بهبود عملکرد کارکنان و سازمان از طریق رفع کاستی‌ها و نواقص موجود در عملکرد آنان (Hass, 1989) صورت می‌پذیرد. این نوع آموزش‌ها

عمدتاً در سه محور اساسی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارائه می‌شود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۶: ۶) که هم برای کارکنان جدید و هم برای کارکنان فعلی مورد استفاده قرار می‌گیرد (Bernardin, 2003:177). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد هنگامی که سازمان بسیار پیچیده است و از وجود بخش تحقیق و توسعه در درون سازمان سود می‌برد و یا تکنولوژی جدیدی را بکار می‌گیرد به برنامه‌های آموزشی درون سازمانی از جمله آموزش ضمن خدمت روی می‌آورد (Gray & Baldwin & Johnson, 1996). تحقیق دیگری نیز بدین نتیجه رسید که سازمان‌هایی که از تکنولوژی پیشرفته استفاده کرده و به عنوان سازمان‌های کارآفرین شناخته شده‌اند بدلیل احساس ضعیف بودن مهارت‌های کارکنان خود، نسبت به سایر انواع آموزش‌ها، بیشتر از آموزش‌های ضمن خدمت بهره‌برده‌اند (Baldwin & Peter, 1999). و بدین ترتیب استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته منجر به افزایش هزینه‌های آموزش ضمن خدمت می‌شود (Baldwin, 1999) که ضرورت ارزیابی و آسیب‌شناسی این دوره‌ها را آشکار می‌کند.

۲-۳- آسیب‌شناسی سازمانی

وقتی از آسیب‌شناسی سازمانی سخن به میان می‌آوریم، سازمان به بدن انسان تشبیه می‌شود. این یک استعاره است و در توضیح آن گفته می‌شود همان طوری که امکان دارد اجزای مختلف بدن انسان دچار بیماری و آسیب شود، بخش‌های مختلف سازمان نیز ممکن دچار آسیب شود. آسیب‌شناسی سازمانی مفهومی است که در سده نوزدهم از علوم زیستی گرفته شده و دانشی است برای بررسی و ریشه‌یابی بی‌نظمی‌های سازمانی.

همان‌گونه که آسیب‌های مربوط به بدن انسان ممکن است منشأ وراثتی (درونی) و یا محیطی (بیرونی) داشته باشد، آسیب‌های وارده بر سازمان نیز ممکن است در نتیجه عوامل درونی و یا بیرونی ایجاد شود. سازمان‌های عمومی و دولتی در مقایسه با سازمان‌های خصوصی بیشتر درگیر آسیب‌های درونی هستند تا بیرونی. هدف آسیب‌شناسی سازمانی

ایجاد چارچوبی است که بتواند برای افزایش تلاش‌ها در جهت برقراری سلامت سازمانی ایجاد انگیزه نماید (Alvarado, 2000).

۴- اهداف تحقیق

هدف کلی از انجام این تحقیق ارزیابی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به منظور شناسایی آسیب‌های این دوره‌ها در استان فارس از دیدگاه فراگیران است. بنابراین در این تحقیق، کیفیت دوره‌های مذکور مورد ارزیابی قرار می‌گیرد تا نقاط ضعف آن شناسایی و پیشنهاداتی در جهت مرتفع شدن این ضعف‌ها و آسیب‌ها ارائه شود.

اهداف ویژه تحقیق:

- بررسی کیفیت بعد زمینه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از نظر فراگیران؛
- بررسی کیفیت بعد درون داد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از نظر فراگیران؛
- بررسی کیفیت بعد فرآیند در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از نظر فراگیران؛
- بررسی کیفیت بعد برون داد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از نظر فراگیران؛

۵- مدل و چارچوب نظری تحقیق

ارتقاء کیفیت هر کالا، خدمت یا فعالیت در گرو آگاهی از وضعیت موجود می‌باشد تا بتوان بر آن اساس برای وضعیت مطلوب برنامه‌ریزی کرد. جهت آگاهی از وضعیت موجود ابتدا باید آن را مورد ارزیابی قرار داد. کیفیت دوره‌های آموزشی را می‌توان با استفاده از مدل‌های مختلفی نظیر مدل‌های هدف گرا، مدل‌های ارزیابی خبرگان، مدل اجرای عمل، مدل‌های طبیعت‌گرایی مشارکتی و مدل‌های مدیریت گرا ارزیابی نمود که در اینجا محققان از مدل سیپ که معروف‌ترین مدل مدیریت گرا می‌باشد جهت ارزشیابی دوره‌های

آموزشی استفاده کرده‌اند. در این مدل که توسط استافیل بیم^۱ و همکاران او در اواخر دهه ۱۹۶۰ پدید آمده و در ارتباط با مفاهیمی که ریشه در هدفها، آزمونها و طرح‌های تجربی دارد، یکی از با معناترین الگوها محسوب می‌شود، چهار بعد زمینه، درونداد، فرآیند و برونداد به عنوان عوامل ارزیابی کننده کیفیت دوره‌های آموزشی می‌باشد که برای هر بعد چندین مولفه و برای هر مولفه نیز چندین شاخص در نظر گرفته شده است (مهجور، ۱۳۷۶: ۲۱۱-۱۵۹). الگوی سیپ بر این باور شکل گرفته که مهم‌ترین هدف ارزشیابی، بهبود و اصلاح دوره است نه تثبیت برنامه. این الگو درصدد یافتن ابزاری است که بتواند برنامه را بهبود داده و آن را برای استفاده بهتر آماده کند. این الگو به مدیران و برنامه‌ریزان کمک می‌کند تا با دریافت بازخوردی نظام دار از جریان امور، نیازهای مهم را در اولویت قرار داده و منابع موجود را در خدمت بهترین نوع فعالیت قرار دهند. در اینجا برای هر بعد این مدل تعریف مختصری آمده است (سهرابی نژاد، ۱۳۸۶: ۴):

زمینه^۲: عوامل مربوط به بررسی محیطی است که برنامه ایجاد کرده و یا در آن اجرا می‌شود. درونداد^۳: عوامل تشکیل دهنده یک برنامه که منجر به ایجاد تغییرات در تصمیم‌گیری می‌شود.

فرآیند^۴: عوامل مربوط به تصمیم‌گیری‌های اجرایی را در بر می‌گیرد. برونداد^۵: عوامل مربوط به تصمیم‌گیری‌های مربوط به ادامه، قطع، تعدیل یا گسترش برنامه را در بر می‌گیرد.

شکل (۱) چارچوب نظری تحقیق را نشان می‌دهد.

¹ - Stuffle bim

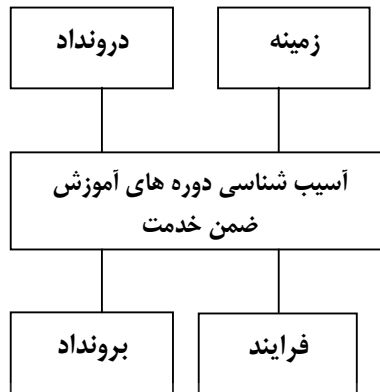
² - Context

³ - Input

⁴ - Process

⁵ - Output

شکل ۱: چارچوب نظری تحقیق



۶- سوالات تحقیق

سوالات این تحقیق در قالب یک سؤال اصلی و چهار سؤال فرعی به شرح زیر مطرح شده است:

۶-۱- سؤال اصلی:

آیا از نظر فراگیران، دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۶-۲- پاسخ به این سوال مستلزم پاسخگویی به سؤالات فرعی ذیل می باشد:

۶-۲-۱- آیا از نظر فراگیران بعد زمینه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۶-۲-۲- آیا از نظر فراگیران بعد درونداد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۶-۲-۳- آیا از نظر فراگیران بعد فرایند در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۶-۲-۴- آیا از نظر فراگیران بعد برونداد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۷- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت، توصیفی و با توجه به اینکه با استفاده از پرسشنامه به بررسی نظرات فراگیران دوره‌های آموزش ضمن خدمت در مورد موضوع تحقیق می‌پردازد، از نظر روش اجرا پیمایشی می‌باشد. قلمرو مکانی پژوهش حاضر، محدود به استان فارس می‌باشد؛ به این صورت که دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس، مسوولیت آموزش کارکنان سازمان‌های دولتی را در سطح استان فارس بر عهده دارد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی استان فارس می‌شود که طی سال ۱۳۸۷ در دوره‌های توجیهی آموزش ضمن خدمت دفتر آموزش و پژوهش استانداری فارس شرکت کرده‌اند و جمعاً ۱۰۶۸ نفر می‌باشند. که با استفاده از فرمول مربوطه، ۲۹۱ نفر به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات میدانی این تحقیق از پرسشنامه با ۴۸ سؤال بسته استفاده شده است که از یک چک لیست که در سال ۲۰۰۲ توسط استافل بیم برای ارزشیابی دوره‌های آموزشی بر مبنای الگوی سیپ طراحی شده است، استخراج و تدوین شده است. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار این ضریب ۰/۷۳ بدست آمده که نشان دهنده پایایی مناسبی برای پرسشنامه بکارگرفته شده در این تحقیق است. در ادامه از آزمون میانگین یک جامعه آماری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

۸- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های مربوط به سؤالات این تحقیق بدین صورت مطرح می‌شوند:

۱-۸- فرضیه صفر و فرضیه مخالف مربوط به بعد زمینه:

از نظر فراگیران دوره‌ها، بعد زمینه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از

کیفیت مطلوب برخوردار نیست. $H_0: \mu \leq 12$

از نظر فراگیران دوره ها، بعد زمینه در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است.
 $H1: \mu > 12$

۲-۸- فرضیه صفر و فرضیه مخالف مربوط به بعد درون داد:

از نظر فراگیران دوره ها، بعد درون‌داد در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار نیست.
 $H0: \mu \leq 54$

از نظر فراگیران دوره‌ها، بعد درون‌داد در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است.
 $H1: \mu > 54$

۳-۸- فرضیه صفر و فرضیه مخالف مربوط به بعد فرایند:

از نظر فراگیران دوره ها، بعد فرایند در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار نیست.
 $H0: \mu \leq 69$

از نظر فراگیران دوره ها، بعد فرایند در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است.
 $H1: \mu > 69$

۴-۸- فرضیه صفر و فرضیه مخالف مربوط به بعد برونداد:

از نظر فراگیران دوره ها، بعد برونداد در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار نیست.
 $H0: \mu \leq 9$

از نظر فراگیران دوره ها، بعد برونداد در دوره های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است.
 $H1: \mu > 9$

جدول ۱: آزمون فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵٪

نتیجه آزمون	حد پایین	حد بالا	T-value	df	Sig	میانگین معیار	میانگین نمره پاسخگویان	فرضیه صفر و فرضیه مخالف	سوالات تحقیق
H_0 رد	۳/۰۴	۳/۵۱	۲۷/۴۹	۲۸۲	۰/۰۰	۱۲	۱۵/۲۸	$H_0: \mu \leq 12$ $H_1: \mu > 12$	آیا از نظر فراگیران بعد زمینه در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟
H_0 قبول	-/۴۶	۱/۶۶	۱/۱۰	۲۸۲	/۲۷	۵۴	۵۴/۵۹	$H_0: \mu \leq 54$ $H_1: \mu > 54$	آیا از نظر فراگیران بعد درونداد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟
H_0 رد	۳/۵۵	۵/۴۷	۸/۳۳	۲۸۲	۰/۰۰	۶۹	۷۳/۶۵	$H_0: \mu \leq 69$ $H_1: \mu > 69$	آیا از نظر فراگیران بعد فرایند در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟
H_0 قبول	-/۶۴	-/۰۶	-۲/۴۴	۲۸۲	۰/۰۶	۹	۸/۶۴	$H_0: \mu \leq 9$ $H_1: \mu > 9$	آیا از نظر فراگیران بعد برونداد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است؟

۹- نتایج پژوهش

جهت پاسخ به سوال فرعی اول پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد از سوال ۱ تا ۴ میانگین محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد، ۴ سوال وجود دارد میانگین نمرات بعد ۱۲ می باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۱۵/۲۸ است که با مقایسه این دو میانگین می توان به سوال فرعی اول پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است که در سطح اطمینان ۹۵ و $Sig = 0/000$ که کمتر از ۰/۰۵ است می توان قضاوت کرد میانگین نمرات پاسخگویان با میانگین معیار تفاوت معنی داری دارد و

با توجه به اینکه حد بالا و پایین مثبت می‌باشد، می‌توان گفت که این اختلاف در جهت مثبت است. پس می‌توان نتیجه گرفت داده‌های نمونه دلیل محکمی بر تأیید H_0 ارائه نداده و این فرض رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی H_1 تأیید می‌شود. پس از نظر فراگیران دوره‌ها، بعد زمینه در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است و پاسخ سوال فرعی اول پژوهش مثبت می‌باشد. جهت پاسخ به سوال فرعی دوم پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد از سوال ۵ تا ۲۲ میانگین محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد ۱۸ سوال وجود دارد، میانگین نمرات بعد ۵۴ می‌باشد و میانگین نمرات پاسخگویان ۵۴/۵۹ است که با مقایسه این دو میانگین نمی‌توان به طور دقیق به سوال فرعی دوم پاسخ داد. بنابراین به بررسی آزمون «تی» می‌پردازیم که در سطح اطمینان ۹۵ و $Sig = 0/27$ که بیشتر از ۰/۰۵ است می‌توان قضاوت کرد که میانگین نمرات پاسخگویان با میانگین معیار تفاوت معنی داری ندارد. با توجه به اینکه حد بالا مثبت و حد پایین منفی می‌باشد نیز این نتیجه‌گیری تأیید می‌شود. بنابراین داده‌های نمونه دلیل محکمی بر رد H_0 ارائه نداده و این فرض پذیرفته می‌شود و فرض مقابل آن یعنی H_1 رد می‌شود. پس می‌توان گفت از نظر فراگیران دوره‌ها، بعد درون‌داد در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت استان فارس، از کیفیت مطلوب برخوردار نیست و پاسخ سوال فرعی دوم پژوهش منفی می‌باشد.

جهت پاسخ به سوال فرعی سوم پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ سوالات و نمرات افراد از سوال ۲۳ تا ۴۵ میانگین محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد ۲۳ سوال وجود دارد، میانگین نمرات بعد ۶۹ می‌باشد. میانگین نمرات پاسخگویان نیز ۷۳/۶۵ است که با مقایسه این دو میانگین می‌توان به سوال فرعی سوم پاسخ داد. این عمل توسط آزمون «تی» انجام شده است و در سطح اطمینان ۹۵ و $Sig = 0/000$ که کمتر از ۰/۰۵ است می‌توان قضاوت کرد میانگین نمرات پاسخگویان با میانگین معیار تفاوت معنی داری دارد و با توجه به اینکه حد بالا و پایین مثبت می‌باشد، می‌توان گفت که این اختلاف در جهت مثبت است. پس داده‌های نمونه دلیل محکمی بر تأیید H_0 ارائه نداده و این فرض رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی H_1 تأیید می‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم از نظر

فراگیران دوره‌ها، بعد فرآیند در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار است و پاسخ سوال فرعی سوم پژوهش مثبت می‌باشد.

جهت پاسخ به سوال فرعی چهارم پژوهش پس از تجزیه و تحلیل پاسخ داده‌ها و نمرات افراد از سوال ۴۶ تا ۴۸ میانگین محاسبه شد. بدلیل اینکه در این بعد ۳ سوال وجود دارد، میانگین نمرات بعد ۹ می‌باشد. میانگین نمرات پاسخگویان نیز، $8/64$ است که با مقایسه این دو میانگین می‌توان به سوال فرعی چهارم پاسخ داد. این عمل توسط آزمون تی انجام شده است که در سطح اطمینان ۹۵ و $Sig = /015$ که کمتر از 0.05 است، می‌توان قضاوت کرد که میانگین نمرات پاسخگویان با میانگین معیار تفاوت معنی‌داری دارد و با توجه به اینکه حد بالا و پایین منفی است، می‌توان نتیجه گرفت این اختلاف در جهت منفی است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که فرض H_0 پذیرفته می‌شود و فرض H_1 رد می‌شود. پس می‌توان گفت از نظر فراگیران دوره‌ها، بعد برونداد در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت استان فارس از کیفیت مطلوب برخوردار نیست و پاسخ سوال فرعی چهارم پژوهش نیز منفی می‌باشد.

۱۰- تحلیل نتایج پژوهش

با توجه به تأیید فرض H_1 مربوط به سؤال فرعی اول می‌توان از مهم‌ترین عوامل مؤثر در رضایت فراگیران از کیفیت بعد زمینه دوره‌های آموزش ضمن خدمت به بالا بودن میزان علاقه مندی افراد برای شرکت در دوره‌های آموزشی، آگاهی افراد از اهمیت و تأثیر آموزش در ارائه خدمات با کیفیت و وجود مکانیسمی که به موجب آن طی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر ارتقای شغلی افراد تأثیر می‌گذارد اشاره کرد. اما با این وجود بر اساس مبانی نظری و یافته‌های تحقیق، آسیب‌های مهمی نیز بر بعد درونداد وارد است که مهم‌ترین آنها شامل، وجود انگیزه کسب مدرک برای ارتقای شغلی افزایش حقوق و در نتیجه عدم توجه کافی فراگیران به دانشی که می‌تواند از این دوره‌ها حاصل شود و اطمینان نسبی فراگیران از کسب مدرک لازم پس از طی این دوره‌ها می‌باشد.

با توجه به تأیید فرض H_0 مربوط به سؤال فرعی دوم از مهمترین آسیب‌ها و ضعف‌های بعد درون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت می‌توان به مواردی چون، عدم وجود امکانات و تجهیزات آموزشی مناسب جهت برگزاری دوره‌های آموزشی، عدم وجود مدرسان مجرب و دارای تحصیلات مرتبط با دروس تدریس شده و عدم تربیت پرسنل متخصص در امر آموزش کارکنان، عدم کاربردی بودن محتوای دوره‌های آموزشی و تأکید صرف آن بر مطالب تئوری خسته کننده و کسل کننده و عدم اختصاص بودجه کافی در زمینه آموزش و پژوهش و روشن نبودن جایگاه تحقیقات در نظام آموزش ضمن خدمت کارکنان اشاره نمود.

با توجه به تأیید فرض H_1 مربوط به سؤال فرعی سوم می‌توان از مهمترین عوامل مؤثر در رضایت فراگیران از کیفیت بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت به انعطاف پذیری کلاس درس، ارتباط فراگیران با مدرسان درخصوص مشکلات علمی، وجود نظم و انضباط در اجرای دوره های آموزشی و به طور کلی به هماهنگی مناسب عوامل اجرایی، مدرسان و فراگیران اشاره کرد. اما با این وجود با انجام آزمون بر روی تک تک سؤالات این بعد، می‌توان نتیجه گرفت که عدم نظارت و یا نظارت ناکافی و اندک مدیران سازمان ها بر کم و کیف اجرای دوره‌های آموزشی، نبود ارتباط نظام دار میان سازمان ها و مؤسسات آموزشی، عدم استفاده مدرسان از روش‌های مختلف ارزشیابی و مناسب نبودن ساعات برگزاری دوره‌های آموزشی آسیب های مهمی است که بعد فرآیند دوره‌های آموزش ضمن خدمت را تهدید می‌کند.

با توجه به تأیید فرض H_0 مربوط به سؤال فرعی چهارم از مهمترین آسیب ها و ضعف‌های بعد برون‌داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت می‌توان به مواردی چون، عدم کاربردی بودن دانش‌ها و مهارت‌های یادگرفته شده در چارچوب نیازهای شغلی فراگیران و عدم توانایی این دوره‌ها در تغییر نگرش فراگیران نسبت به کار اشاره نمود.

۱۱- نتیجه گیری

با توجه به ضرورت شناسایی آسیب‌ها و ضعف‌های دوره‌های آموزش ضمن خدمت و با در نظر گرفتن این نکته که تنها راه شناسایی آسیب ها و ضعف های وارد بر این دوره ها،

ارزیابی آن است، در این تحقیق محققان با استفاده از مدل سیپ که یکی از جامع‌ترین و آخرین یافته‌های ارزیابی دوره‌های آموزشی است، به بررسی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت استان فارس پرداختند. کیفیت مطلوب ابعاد زمینه و فرآیند تحقیق حاضر، گواه این است که هرچند در کشور تلاش بسیاری برای تهیه و اجرای ظاهراً موفقیت‌آمیز دوره‌های آموزش ضمن خدمت به عمل می‌آید و هزینه و زمان بسیاری صرف این دوره‌ها می‌شود و علاوه بر این انگیزه کافی در فراگیران برای شرکت در دوره‌ها ایجاد شده است، اما کیفیت نامطلوب ابعاد درون‌داد و برون‌داد به خوبی نشان دهنده این است که سیستم آموزش ضمن در ایران ورودی‌های مناسبی در یافت نمی‌کند تا خروجی‌های مناسب به جامعه ارائه کند و این خود اهمیت آسیب‌شناسی این دوره‌ها را آشکار می‌کند. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌ها، مسؤولین مؤسسات آموزشی، مدرسان دوره‌های آموزش ضمن خدمت، مسؤولین برگزاری دوره‌ها و تمام دست‌اندرکاران دوره‌های آموزش ضمن خدمت همگام با هم، با تدارک ورودی‌های مناسب جهت برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت، گامی مثبت در جهت اثربخش‌تر شدن این دوره‌ها و در نتیجه تربیت نیروی متخصص بخش دولتی بردارند.

منابع فارسی

- ۱- ایمانی، محمد تقی؛ ربیعی، مجید؛ نیازسنجی آموزشی در برنامه ریزی استراتژیک آموزشی با استفاده از الگوی عناصر سازمانی، تهران: نشریه علمی پژوهشی اطلاع رسانی مدیریت، سال نوزدهم، شماره ۱۳۴-۱۳۳، خرداد و تیر ۱۳۸۷.
- ۲- دولان، شیمون، ال؛ شولر، رندال، اس، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، مترجمان: طوسی، محمد علی و صائبی، محمد؛ تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ چهارم، ۱۳۷۸.
- ۳- رنگریز، حسن و نازگل عظیمی، منابع انسانی در هزاره سوم، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی، ۱۳۸۴.
- ۴- سعادت، اسفندیار، مدیریت منابع انسانی، تهران، سمت، چاپ سوم، ۱۳۷۸.
- ۵- عباسیان، عبدالحسین، اثربخشی دوره های آموزشی (مدل کریک پاتریک)، تدبیر، شماره ۱۷۰، تیر ۱۳۸۵.
- ۶- فتحی واجارگاه، کورش، برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، تهران: سمت، ۱۳۸۶.
- ۷- محمدی، داود، برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت، تهران: انتشارات نوپردازان، ۱۳۸۲.
- ۸- مهجور، سیامک رضا، ارزشیابی آموزشی، نظریه ها، اصول و الگوها (چاپ اول)، شیراز: انتشارات ساسان، ۱۳۷۶.

منابع انگلیسی

- 1- Alvardo, J.M. *Organizational Pathology*, 1984 (www.centrogeo.org).
- 2-Baldvin, John, R. *Innovation, Training And Success*, Micro-Economic Analysis Division, Ottawa, Statistics Canada, October, 1999.
- 3-Baldwin, John, Gray Tara, Johnson, Joanne, *Advanced Technology And Training In Candian Manufacturing*, Canadian Business Economics, Fall, 1996, 51-70.
- 4-Baldwin, John, Hanel, peter, *Innovation In The Manufacturing Sector*, John Deutch Institute For The Study Of Economic Policy. Kingston Tario, Queen,s University, 1999.
- 5-Baldwin, John And Johnson, Joanne, *Human Capital Development And Innovation: The Case Of Training Small And Medium Sized Firms*, Micro- Economic Analysis Division, Statistics Canada And Canadian Institute For Advanced Research, 1995.
- 6-Barrett Alan, O, Connell, Phillip, J, *Does Training Generally Work? The Returns to In-company Training*, Economic And Social Research Institute, Dublin, 1999.
- 7-Bernardin Bernardin. H, J. *Human resource management*. United state: megraw hill. 2003.
- 8- De cenzo, D. A & ROBBINS. S.P. *Human resource management*, JOHN Wiley & sons inc, 2002.
- 9-Hansson, Bo, *Company-Based Determinants Of Training And The Impact Of Training On Company Performance: Result From An International HRM, Survey, Vocational Education And Training Conference*, Tessaloniki, 2002.
- 10-Hass, G. *Curriculum Planning*, Boston: Allyn and Bacon, 1989.
- 11- Noe, P.A & Hollenbeck, j , R & Gerhard. B, A & Wright, P. M (2004). *Fundamentals of human resource management* . New York: McGraw-Hill.