

# تاثیر آموزش ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز

مهسا یغمائی سابق<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۳/۱۶

## چکیده

**هدف:** هدف از این تحقیق بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز و متغیرهای موثر بر آن می‌باشد.

**روش پژوهش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی بوده و گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه با طیف پاسخگویی لیکرت که سوالات آن بر اساس متغیرهای موجود در فرضیه شکل گرفته؛ و از طریق آیین نامه‌ها، گزارشات، مصاحبه تلفنی و مراجعه حضوری به کتابخانه‌های عمومی و اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان انجام شده است. جامعه مورد پژوهش تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز (۱۸ کتابخانه) که آموزش‌های ضمن خدمت را سپری کرده‌اند، که از ۹۶ پرسشنامه توزیع شده تنها ۵۰ پرسشنامه قابل استفاده بوده که از طریق نرم‌افزار spss17 و Excel2007 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** از تعداد کل پاسخ دهندگان ۵۶٪ آنها با افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری، ۳۸٪ با استفاده مناسب و صحیح از فرصت‌ها و امکانات، ۶۰٪ با افزایش مهارت‌های کارکنان در ارائه خدمات، ۴۸٪ با افزایش ابتکار عمل، ۵۰٪ با افزایش علاقه کارکنان به خدمت نسبت به قبل، ۴۴٪ با تسریع در تصمیم‌گیری‌های کارکنان موافقت و ۴۸٪ آموزش ضمن خدمت را براساس حل مسائل واقعی کتابخانه می‌دانند.

**نتیجه‌گیری:** براساس نتایج بدست آمده از آزمون<sup>۲</sup>، فرضیه (آموزش ضمن خدمت مهارت‌های شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد) مورد تأیید قرار گرفت.

**کلید واژه:** آموزش ضمن خدمت، مهارت‌های شغلی، آموزش کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌های عمومی تبریز.

## مقدمه

حدود نیمی از مشاغلی که امروزه در بسیاری از کشورها می‌بینیم در پنجاه سال پیش وجود نداشته است. تغییر چندباره فعالیت حرفه‌ای در طول عمر کاری، برای مردم روزبه روز عادی‌تر می‌شود. این احتمال که فرد جوانی مهارتی را بیاموزد و آن را تا حدود سی سال کار خود بدون تغییر بنیادی ادامه دهد دیگر بسیار ضعیف، یا به کلی محال است. در جامعه‌ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش کارکنان نه تنها مطلوب است بلکه فعالیتی است که هر سازمانی باید برای آن منابعی را در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد (رضائیان، ۱۳۷۴).

آموزش ضمن خدمت، فرایندی است که بهره‌وری آتی را افزایش می‌دهد و متفاوت با برنامه‌های تعلیمی مدارس می‌باشد<sup>۲</sup> (بکر<sup>۲</sup>، ۱۹۶۲، ص ۱۱). به عبارت دیگر، فرآیند اکتساب نظام‌دار مهارت‌ها، قوانین و نگرش‌هایی است که منجر به بهبود عملکرد افراد در محیط کار می‌شود (گلدستین<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳).

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان و عضو باشگاه پژوهشگران جوان sabeg\_yaghmaee@yahoo.com

2- Becker, G.S  
3- Goldstein, I.L

برخی دیگر آموزش ضمن خدمت را عبارت می‌دانند از بهبود بخشیدن فعالیت‌ها و وظایف افراد در ارتباط با شغل و حرفه تخصصی آنان که عمدتاً به منظور افزایش دانش، مهارت و تغییر نگرش‌های حرفه‌ای آنان صورت می‌پذیرد تا بوسیله آن افراد بتوانند به گونه‌ای مؤثر وظایفشان را به انجام رسانند (دوی<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳، ص ۳).

با آموزش ضمن خدمت می‌توان یافته‌های علمی و دانش و فناوری را در کنار آگاهی‌های فرهنگی، اجتماعی، و اقتصادی از محیط کار تعلیم داد (عسکریان ۱۳۷۱، ص ۳۸). در این صورت، علاوه بر افزایش توان مهارتی، تغییر و تحول و آمادگی بیشتر کارمندان، آنها قادر به حل مسائل و مشکلات محیط کار خود نیز خواهند بود. امروزه، اطلاعات و توزیع مناسب بسیار مهم است و توزیع و استفاده‌ی کارآمد از اطلاعات نیز بستگی به وجود منابع انسانی ماهر و با انگیزه دارد تا فناوری. طبق نظریه لنکستر، منابع انسانی ماهر - و نه تجهیزات - در انتقال مؤثر اطلاعات نقش اساسی دارند (بوتیله ۱۳۷۳، ص ۸۷).

با پیشرفت روزانه علم و تکنولوژی شیوه ارائه خدمات در سازمان‌های مختلف به خصوص کتابخانه‌ها که سازمانی پویا هستند تغییر پیدا می‌کند. اما نقش کتابداران همچنان با همان اهمیت گذشته پابرجا بوده و حتی بیشتر هم شده است زیرا با افزایش حجم اطلاعات و نیاز به سازماندهی برای دستیابی سریع به اطلاعات مرتبط، نیز بیشتر می‌شود و کتابداران به عنوان متخصصان اطلاع‌رسانی وظیفه سازماندهی و بازیابی اطلاعات را بر عهده دارند. اما کتابداران زمانی می‌توانند نقش خود را به خوبی حفظ کنند که همواره با ظهور فناوریهای جدید، برای کسب مهارتهای لازم تلاش کنند. یکی از ابزارهای مهم روزآمدسازی توانمندی حرفه‌ای کتابداران، آموزش‌های بروز ضمن خدمت است. بخصوص برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی که با عموم افراد جامعه در ارتباط‌اند و تأثیر مستقیم بر افکار افراد جامعه و علاقه‌مند کردن آنان به کسب علم دارند.

کتابداران علاوه بر کسب تخصص و مهارت‌های پیشرفته، باید مهارت انتقال اطلاعات را به درستی کسب کنند. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان تقویت‌کننده‌ی دانش عمل می‌کنند و کتابداران در این فضای مبتنی بر دانش، سازماندهی و کنترل فضای اطلاعات و دانش را بر عهده دارند. بدین معنا، کتابداران را می‌توان مدیران فضای اطلاعاتی و دانش‌ناامید (لاپ<sup>۲</sup> ۱۹۹۶، ص ۳۱). این تحقیق تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش مهارتهای شغلی نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز را مورد توجه و ارزیابی قرار می‌دهد. محقق در پی این است که آیا گذراندن دوره‌های آموزش ضمن خدمت، مهارت‌های شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد؟

### فرضیه تحقیق

آموزش ضمن خدمت مهارتهای شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد.

### پیشینه پژوهش

**اردلان (۱۳۷۳)** «بررسی ضرورت آموزش ضمن خدمت کتابداران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابعه وزارت فرهنگ و آموزش عالی ایران» نتایج حاکی از آنست که شکل‌دهی دوره‌های آموزشی برای کتابداران در تمام سطوح خصوصاً کتابداران حرفه‌ای که سابقه بیشتری در کتابخانه‌ها دارند، ضروری است. نتایج نشان می‌دهد که آموزش مستمر در کشور ما چندان شناخته شده نیست و آموزش‌های پراکنده در برگیرنده نیازهای واقعی کتابداران نبوده است. نبود برنامه‌های استاندارد آموزش ضمن خدمت و مستمر برای کتابداران به این معنی است که آموزش‌های رسمی دانشگاهی در بعضی موارد تنها آموزش کتابداران بوده است. بنابراین رفع نقائص سیستم آموزش کتابداری ایران باید در اولویت قرار گیرد و آموزش ضمن خدمت باید متوجه نیازهای واقعی کتابداری باشد.

**نکوئی مقدم و میررضائی، (۱۳۸۱)** «تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمان» را بررسی کرده‌اند. یافته‌ها نشان داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت، کارکنان را در حل مشکلات کاری و اخذ تصمیمات توانا تر ساخته است و توانسته کارکنان را از عهده‌ی تحلیل وظایف شغلی برخوردار سازد. همچنین دوره‌های آموزش ضمن خدمت موجب شد کارکنان نیاز به کنترل کمتر داشته باشند و سبب افزایش علاقه در انجام کار شده است و نتایج حاصل از راهکارهای اساسی و

مؤثر در امر نگهداری و بهره‌وری نیروی انسانی محسوب می‌شود و استفاده بهینه از نیروی انسانی، ابزار و امکانات و اداره صحیح و مطلوب سازمان، از جمله ثمرات برنامه‌های آموزشی کارکنان می‌باشد.

**کولائیان (۱۳۸۸)** «بررسی نظرات یادگیرندگان و مدرسان در مورد دوره‌های آموزش ضمن خدمت کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی بین سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۳» این پژوهش به بررسی نظرات مدرسین و یادگیرندگان، در مورد دوره‌های آموزش ضمن خدمت پرداخته شده است. ازجمله نتایج حاصل از این پژوهش رضایت ۷۹٪ مدرسین از مدیریت زمان در دوره‌ها، نارضایتی ۳۶٪ مدرسین از وضعیت نور، صدا، گرمایش و سرمایش کلاسها، رضایت ۸۰٪ یادگیرندگان از نحوه فراخوانی در دوره‌ها، نارضایتی ۳۶٪ یادگیرندگان از خدمات فوق برنامه و رضایت ۸۵٪ یادگیرندگان از میزان تسلط و آمادگی مدرسین در امر تدریس در طول دوره‌ها می‌باشد.

**توماس جی، هافکات (۲۰۰۲)** تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین آموزش کارکنان و پاداش» در دانشگاه ویسکانسین استات انجام داده است. در این تحقیق پس از بررسی سیستم پرداخت حقوق مبتنی بر شایستگی کارکنان به این نتیجه دست یافت که آموزش در مراحل و گرایشهای مختلف در سازمانی با نظام پرداخت مبتنی بر مهارت و شایسته‌سالاری شغلی از محبوبیت بالایی برخوردار است. زیرا، حقوق دریافتی کارکنان براساس عملکرد آنها در بخشهای مختلف ارزیابی می‌شود. لذا، کارکنان مایلند با آموزش ضمن خدمت عملکرد و کارایی خود را جهت دریافت حقوق بیشتر بهبود بخشند. به بیان دیگر یادگیری مهارت جدید معادل با دریافت حقوق بیشتر است.

**آدومی و نالو (۲۰۰۳)** در پژوهشی در خصوص آموزش ضمن خدمت کتابداری و اطلاع‌رسانی در ایالت دلتای نیجریه، به این نتیجه می‌رسند که لازم است مسئولین کتابخانه‌ها و مراکز کتابداری و اطلاع‌رسانی این ایالت، خود نقش بیشتری در این آموزش‌ها ایفا کنند و همچنین کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های خود را ملزم به حضور در این دوره‌ها نمایند. همچنین لزوم ایفای نقش بیش‌تر انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی این کشور در آموزش ضمن خدمت کتابداری و اطلاع‌رسانی مورد اشاره قرار گرفته است.

**سالس - ولاسکو، (۲۰۰۷)** در تحقیقی با عنوان «آنسوی کنفرانسها و ناظران دروس: فراگیری آموزش ضمن خدمت رسمی بوسیله فارغ‌التحصیلان جوان دانشگاه اروپایی»: این مقاله احتمال فراگیری آموزش ضمن خدمت رسمی را مورد آزمایش قرار می‌دهد. برای گذراندن این آموزش ضمن خدمت، در اروپا یک نمونه حاوی ویژگیهای شخصی، آموزشی و شرکتی را معیار انتخاب قرار می‌دهند. نتایج حاصله نشان می‌دهند که مشاغل خاص، از قبیل مدیران و صاحبان حرفه به فراگیری این دوره‌ها بیش از دیگران نیاز دارند. بعلاوه در صفوف کارگران نیز احتمالاً نیاز زیادتری به گذراندن چنین دوره‌های آموزشی دارند. برای مثال، آنان که از بخشهای دولتی فارغ‌التحصیل می‌شوند و یا آنهایی که در شرکتهای بزرگتر کار می‌کنند، نیاز مبرم دارند. در رویکرد به این دوره‌ها نشان می‌دهد که میزان دوره آموزشی در افزایش یا کاهش دستمزد آنها مؤثر می‌باشد. پس برحسب این واقعیت، مشارکت در این نوع دوره‌ها درون زاست و تصادفی نمی‌باشد.

## اهداف پژوهش

هدف اصلی این تحقیق این است که بدانیم آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز چه تاثیری بر مهارت‌های شغلی کارکنان دارد و اهداف فرعی تحقیق که شناسایی و بررسی متغیرهایی می‌باشد که بر مهارت‌های شغلی کارکنان تاثیرگذار است، به شرح زیر می‌باشد:

۱. شناسایی و بررسی ویژگیهای فردی کارکنان.
۲. بررسی متغیرهایی نظیر افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری، استفاده صحیح از فرصت‌ها و امکانات، مهارت‌های شغلی کارکنان در ارائه خدمات، خلاقیت، انگیزه خدمت در کتابخانه، تسریع در تصمیم‌گیری‌ها و رابطه آنها با افزایش مهارت‌های شغلی در کتابخانه می‌باشد.
۳. ارائه پیشنهادات کاربردی برای استفاده مدیران جهت بهبود مهارت‌های شغلی کارکنان.
۴. افزایش معلومات و آگاهی‌های شخصی در زمینه موضوع مورد تحقیق.

## روش پژوهش

در این تحقیق از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است چرا که هدف تحقیق عبارتست از «درک الگوی پیچیده رفتاری از طریق همبستگی بین این الگوها و متغیرهایی که فرض می‌شود بین آنها رابطه وجود دارد. این روش مخصوصاً در شرایطی مفید است که هدف آن کشف رابطه بین متغیرها می‌باشد (دلاور، ۱۳۸۰، ص ۲۰۳).

### جامعه آماری

معمولاً گروه و یا مواردی که محقق علاقمند به کشف اطلاعات درباره آنهاست جامعه آماری، جمعیت آزمایشی و یا جمعیت آماری می‌نامند (آرمین، ۱۳۸۸، ص ۵۴).

جامعه آماری ما کارکنانی هستند که در کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز اشتغال دارند و آموزش ضمن خدمت دوره‌های مختلف را سپری کرده‌اند که بالغ بر ۹۶ نفر هستند که حدود ۶۰٪ آنها خانم و ۴۰٪ آقا و از کل کارکنان حدود ۵۰٪ آنها فارغ التحصیل مقاطع مختلف رشته کتابداری می‌باشند. از بین ۱۸ کتابخانه عمومی برای بررسی فرضیه تحقیق به کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز که دوره‌های آموزش ضمن خدمت را گذرانده‌اند پرسشنامه داده شد که از این تعداد تنها ۵۰ پرسشنامه قابل استفاده بوده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### از تعداد ۵۰ نفر جامعه آماری مورد بررسی:

۱. تعداد ۱۷ نفر مرد و تعداد ۳۳ نفر زن هستند.
۲. تعداد ۹ نفر از جامعه مورد بررسی کمتر از ۱۰ سال سابقه، تعداد ۱۸ نفر بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه، تعداد ۱۳ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه و ۱۰ نفر نیز بیشتر از ۲۰ سال سابقه دارند.
۳. تعداد ۷ نفر زیر ۳۰ سال سن، تعداد ۲۳ نفر بین ۳۰ تا ۴۰ سال سن و تعداد ۲۰ نفر بالای ۴۰ سال سن دارند.
۴. تعداد ۶ نفر دارای مدارک دیپلم و تعداد ۷ نفر فوق دیپلم، تعداد ۳۳ نفر لیسانس، تعداد ۴ نفر فوق لیسانس می‌باشند.
۵. تعداد ۱۵ نفر از جامعه مورد بررسی کمتر از ۱۰ دوره آموزش ضمن خدمت، تعداد ۹ نفر بین ۱۰ تا ۱۵ دوره، تعداد ۶ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ دوره و تعداد ۲۰ نفر بیش از ۲۰ دوره آموزش‌های ضمن خدمت را گذرانده‌اند.

### انتخاب نمونه

شهر تبریز دارای ۱۸ کتابخانه عمومی می‌باشد که برای بررسی فرضیه تحقیق به کارکنان تمامی کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز که دوره‌های آموزش ضمن خدمت را گذرانده‌اند پرسشنامه داده شد که از این تعداد تنها ۵۰ پرسشنامه قابل استفاده بوده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### ابزارهای جمع آوری اطلاعات

- پاره ای اطلاعات مربوط به دوره‌های آموزشی افراد شرکت کننده در دوره‌ها و مشخصات کلی آنهاست که از سوابق آموزشی و مدارک موجود استخراج شده‌اند.

- اطلاعات لازم دیگر نیز از طریق پرسشنامه تنظیمی بسته پاسخ، با طیف لیکرت پنج درجه‌ای که دارای ۶ سؤال برای مشخصات فردی و ۷ سوال برای مشخصات دیدگاهی است که در میان جامعه آماری توزیع و جمع آوری شد، بدست آمده است. یکی از ابزارهای مهم در جمع آوری اطلاعات، روش پرسشنامه می‌باشد که سؤالات آن بر اساس متغیرهای موجود در فرضیات شکل می‌گیرد. در این تحقیق از روش پاسخگویی لیکرت استفاده شده است. که پاسخ پرسشها از پنج قسمت مساوی تشکیل شده است و متناسب با موضوع تحقیق ۵ گزینه در اختیار پاسخگو قرار گرفته تا گرایش خود را درباره آن مشخص نماید. سپس نمره هر یک از عبارتها محاسبه شده است.

### شیوه تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این قسمت سوالات پرسشنامه با توجه به پارامترهای نسبی پاسخ دهندگان از طریق جداول فراوانی، نمودارهای میله‌ای، شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین، شاخص‌های پراکندگی نظیر انحراف معیار و به کمک نرم‌افزار spss17 و نرم‌افزار Excel 2007 مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و در این تحقیق داده‌ها با این فرض که میانگین  $\mu > 3$  عدم قبول یا تأثیر کم و  $\mu > 3$  قبول یا تأثیر زیاد و نسبت پاسخ دهندگان به گزینه اول و دوم (بسیار کم و کم) در مقایسه با پاسخ‌های داده شده به گزینه چهارم و پنجم (زیاد و خیلی زیاد) مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. با در نظر گرفتن نرمال بودن توزیع ( $n > 30$ ) آزمون  $t^1$  برای کلیه سوالات که در جدول توزیع فراوانی هریک از آنها نیز ارائه گردیده است محاسبه گردید.

### تحلیل نتایج داده‌ها

در این قسمت هر یک از سوالات پژوهش به ترتیب مطرح و مورد بحث قرار می‌گیرد.

$$\begin{cases} H_0: \mu = 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

$H_0$  = تعداد افراد مخالف با سوال پژوهش.

$H_1$  = تعداد افراد موافق با سوال پژوهش.

(اگر  $n > 30$ ) باشد به جای استفاده از  $t$  جدول از  $Z_{0.05} = 1.645$  استفاده می‌نماییم)

### تجزیه و تحلیل پرسش یک

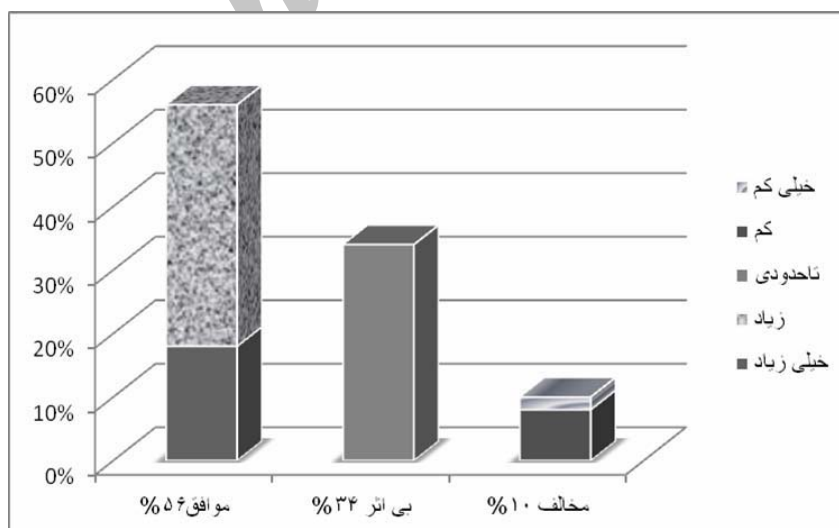
پرسش ۱- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه موجب افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری در کتابخانه می‌گردد.

جدول شماره ۱- تجزیه و تحلیل پرسش ۱

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
فراوانی	۱	۴	۱۷	۱۹	۹
فراوانی نسبی	٪۲	٪۸	٪۳۴	٪۳۸	٪۱۸

٪۵۶

٪۱۰



نمودار شماره ۱- تجزیه و تحلیل پرسش ۱

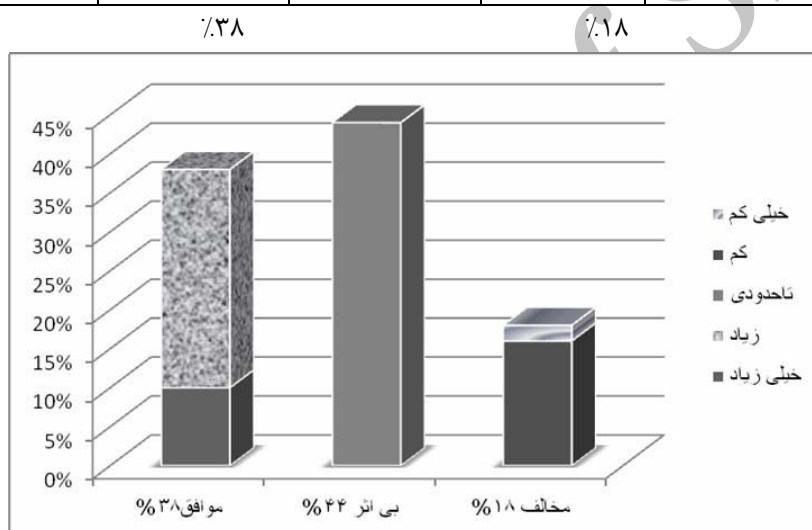
همانگونه که در نمودار (۱) مشاهده می‌شود ۵۶٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری توسط کارکنان در کتابخانه می‌گردد و ۱۰٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری توسط کارکنان در کتابخانه می‌گردد.

### تجزیه و تحلیل پرسش دو

پرسش ۲- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه موجب استفاده مناسب و صحیح از فرصت‌ها و امکانات در کتابخانه می‌گردد.

جدول شماره ۲- تجزیه و تحلیل پرسش ۲

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
فراوانی	۱	۸	۲۲	۱۴	۵
فراوانی نسبی	٪۲	٪۱۶	٪۴۴	٪۲۸	٪۱۰



نمودار شماره ۲- تجزیه و تحلیل پرسش ۲

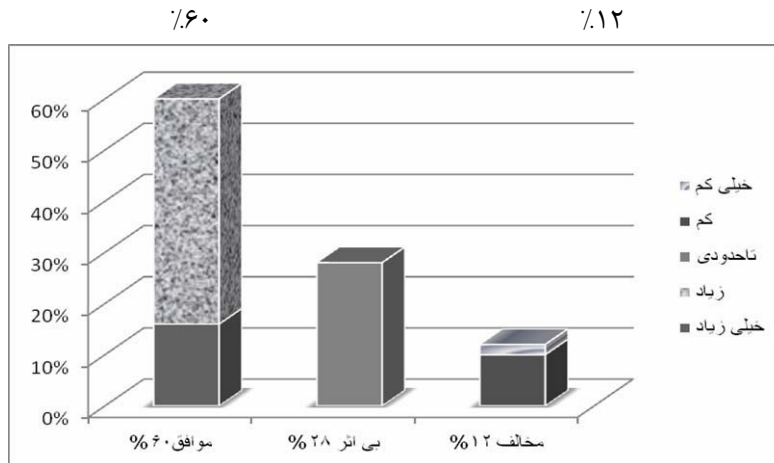
همانگونه که در نمودار (۱) مشاهده می‌شود، ۳۸٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی، موجب استفاده مناسب و صحیح از فرصت‌ها و امکانات در کتابخانه می‌گردد و ۱۸٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب استفاده مناسب و صحیح از فرصت‌ها و امکانات در کتابخانه می‌گردد.

### تجزیه و تحلیل پرسش سه

پرسش ۳- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه را در ارائه خدمات به مراجعین افزایش می‌دهد.

جدول شماره ۳- تجزیه و تحلیل پرسش ۳

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵	جمع
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	
فراوانی	۱	۵	۱۴	۲۲	۸	۵۰
فراوانی نسبی	٪۲	٪۱۰	٪۲۸	٪۴۴	٪۱۶	٪۱۰۰



نمودار شماره ۳- تجزیه و تحلیل پرسش ۳

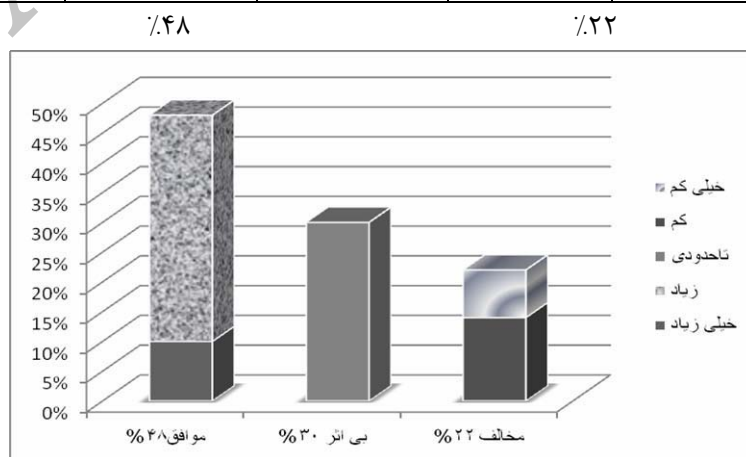
همانگونه که در نمودار (۳) مشاهده می‌شود ۶۰٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه در ارائه خدمات به مراجعین را افزایش می‌دهد و ۱۲٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض H0 رد و فرض H1 مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه در ارائه خدمات به مراجعین را افزایش می‌دهد.

#### تجزیه و تحلیل پرسش چهار

پرسش ۴- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه موجب افزایش خلاقیت (ابتکار عمل) کارکنان کتابخانه می‌گردد.

جدول شماره ۴- تجزیه و تحلیل پرسش ۴

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵	جمع
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	
فراوانی	۴	۷	۱۵	۱۹	۵	۵۰
فراوانی نسبی	٪۸	٪۱۴	٪۳۰	٪۳۸	٪۱۰	٪۱۰۰



نمودار شماره ۴- تجزیه و تحلیل پرسش ۴

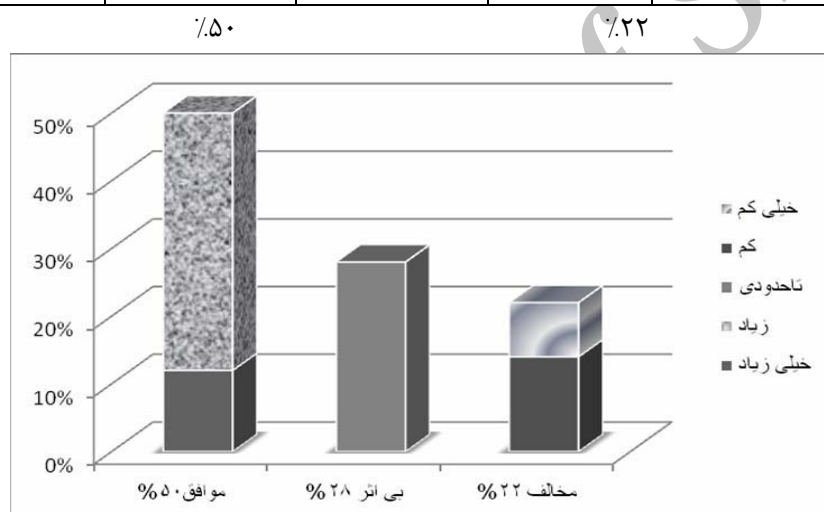
همانگونه که در نمودار (۴) مشاهده می‌شود ۴۸٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی اثر زیادی برافزایش ابتکار عمل در کارکنان کتابخانه دارد و ۲۲٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب افزایش خلاقیت (ابتکار عمل) کارکنان کتابخانه می‌گردد.

### تجزیه و تحلیل پرسش پنج

پرسش ۵- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه علاقه و انگیزه شما را به خدمت در سازمان نسبت به قبل از دوره افزایش داده است.

جدول شماره ۵- تجزیه و تحلیل پرسش ۵

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
فراوانی	۴	۷	۱۴	۱۹	۶
فراوانی نسبی	۸٪	۱۴٪	۲۸٪	۳۸٪	۱۲٪



نمودار شماره ۵- تجزیه و تحلیل پرسش ۵

همانگونه که در نمودار (۵) مشاهده می‌شود، ۵۰٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب افزایش علاقه کارکنان کتابخانه به خدمت در کتابخانه نسبت به قبل از دوره گردیده است و ۲۲٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی علاقه و انگیزه کارکنان کتابخانه به خدمت در کتابخانه را نسبت به قبل از دوره افزایش داده است.

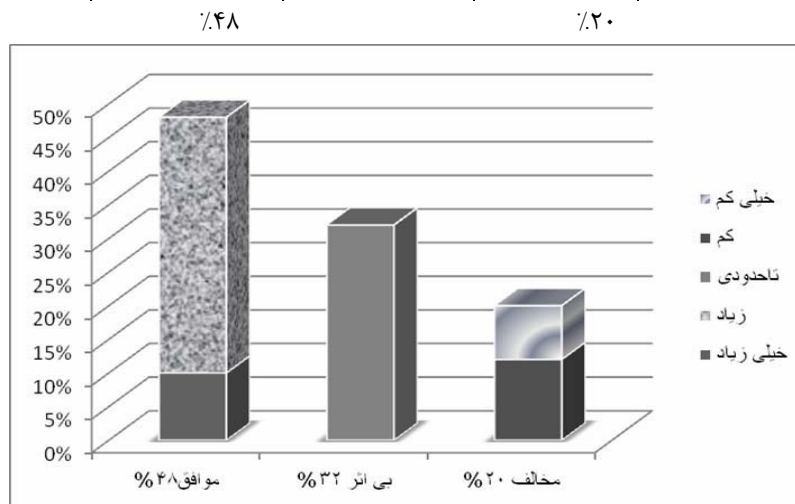
### تجزیه و تحلیل پرسش شش

پرسش ۶- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه براساس حل مسائل واقعی صورت گرفته است.



جدول شماره ۶- تجزیه و تحلیل پرسش ۶

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵	جمع
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	
فراوانی	۴	۶	۱۶	۱۹	۵	۵۰
فراوانی نسبی	٪۸	٪۱۲	٪۳۲	٪۳۸	٪۱۰	٪۱۰۰



نمودار شماره ۶- تجزیه و تحلیل پرسش ۶

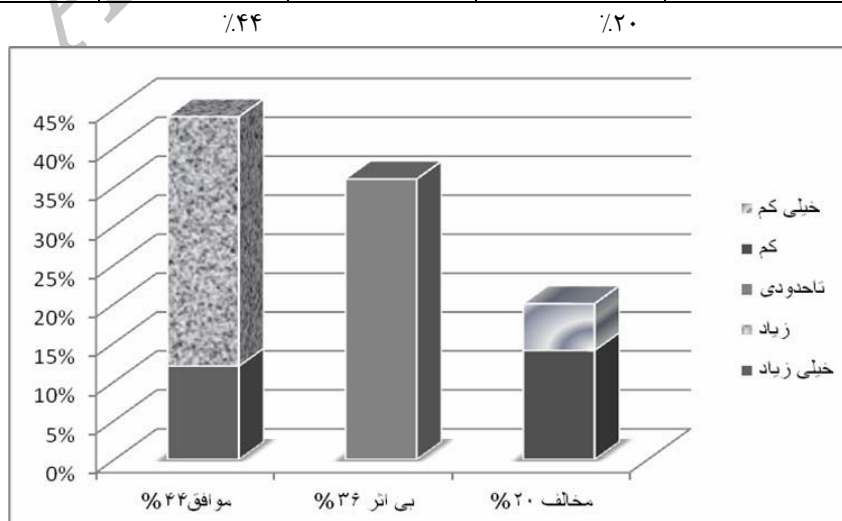
همانگونه که در نمودار (۶) مشاهده می‌شود، ۴۸٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی بر اساس حل مسائل واقعی کتابخانه صورت گرفته است و ۲۰٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض H0 رد و فرض H1 مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی بر اساس حل مسائل واقعی صورت گرفته است.

### تجزیه و تحلیل پرسش هفت

پرسش ۷- آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی تا چه اندازه موجب تسریع در تصمیم‌گیری‌ها توسط کارکنان می‌گردد.

جدول شماره ۷- تجزیه و تحلیل پرسش ۷

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵	جمع
طیف	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	
فراوانی	۳	۷	۱۸	۱۶	۶	۵۰
فراوانی نسبی	٪۶	٪۱۴	٪۳۶	٪۳۲	٪۱۲	٪۱۰۰



نمودار شماره ۷- تجزیه و تحلیل پرسش ۷

همانگونه که در نمودار (۷) مشاهده می‌شود، ۴۴٪ افراد مورد مطالعه اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب تسریع در تصمیم‌گیری‌ها می‌گردد و ۲۰٪ از افراد مورد بررسی مخالف این قضیه هستند. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود، یعنی اینکه آموزش ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی موجب تسریع در تصمیم‌گیری‌ها توسط کارکنان می‌گردد.

### آزمون فرضیه

جدول شماره ۸- نتایج حاصل از آزمون سوالات پرسشنامه

سوال	$H_0$	$H_1$	t محاسبه شده	t جدول (چون $n > 30$ از $z_{0.05}$ استفاده گردید)
۱	رد	قبول	۴,۶۵	۱,۶۴۵
۲	رد	قبول	۲,۱۲	۱,۶۴۵
۳	رد	قبول	۴,۵۶	۱,۶۴۵
۴	رد	قبول	۱,۸۲	۱,۶۴۵
۵	رد	قبول	۲,۰۳	۱,۶۴۵
۶	رد	قبول	۱,۹۸	۱,۶۴۵
۷	رد	قبول	۲,۰۱	۱,۶۴۵

جدول (۸) نشان می‌دهد که تمامی سوالات دیدگاهی پرسشنامه از طرف پاسخ دهندگان تایید شده است.

جدول شماره ۹- فراوانی مربوط به پاسخ‌های پرسشنامه

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
گزینه‌ها	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
جمع امتیاز	۱۸	۴۴	۱۱۶	۱۲۸	۴۴

$$\bar{X} = \frac{۳.۶۲ + ۳.۲۸ + ۳.۶۲ + ۳.۲۸ + ۳.۳۲ + ۳ + ۳.۳}{۷} = ۳.۳۹$$

$$S = \sqrt{\frac{۱۸(۱ - ۳.۳۹)^2 + ۴۴(۲ - ۳.۳۹)^2 + ۱۱۶(۳ - ۳.۳۹)^2 + ۱۲۸(۴ - ۳.۳۹)^2 + ۴۴(۵ - ۳.۳۹)^2}{۳۵۰ - ۱}} = ۱.۱۶$$

$$Z = t = \frac{۳.۳۹ - ۳}{\frac{۱.۱۶}{\sqrt{۵۰}}} = ۲.۶۲ > ۱.۶۴۵$$

(به علت اینکه  $n > 30$  است به جای t از  $z = 0.05$  استفاده گردید  $z_{0.05} = 1.645$ )

$$\begin{cases} H_0 : \mu = ۳ \\ H_1 : \mu > ۳ \end{cases}$$

$H_0$  = آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه را افزایش نمی‌دهد.

$H_1$  = آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه‌های عمومی مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه را افزایش می‌دهد.

با توجه به اینکه Z محاسبه شده بزرگتر از Z جدول می‌باشد، بنابراین در این فرضیه، فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج بدست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که: ۵۶٪ کارکنان آموزش‌های ضمن خدمت را موجب افزایش قدرت تجزیه و تحلیل مسائل کاری توسط کارکنان در کتابخانه می‌دانند. ۳۸٪ کارکنان آموزش‌های ضمن خدمت را موجب استفاده مناسب و صحیح از فرصت‌ها و امکانات کتابخانه می‌دانند. ۶۰٪ کارکنان معتقدند آموزش‌های ضمن خدمت، مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه در ارائه خدمات به مراجعین را افزایش می‌دهد. ۴۸٪ کارکنان اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت اثر زیادی برافزایش ابتکار عمل کارکنان کتابخانه دارد. ۵۰٪ کارکنان معتقدند آموزش‌های ضمن خدمت موجب افزایش علاقه کارکنان به خدمت در کتابخانه نسبت به قبل از دوره گردیده است. ۴۸٪ کارکنان اعتقاد دارند که آموزش‌های ضمن خدمت براساس حل مسائل واقعی کتابخانه صورت گرفته است. ۴۴٪ کارکنان معتقدند که آموزش‌های ضمن خدمت موجب تسریع در تصمیم‌گیری‌ها می‌گردد.

در بررسی تجزیه و تحلیل اطلاعات، با توجه به اینکه برای هر سوال فراوانی، فراوانی نسبی و فراوانی تجمعی محاسبه شده است، همچنین واریانس، انحراف معیار و میانگین نیز محاسبه گردیده به طوریکه میانگین بزرگتر از ۳ ( $\mu > 3$ ) نشان‌دهنده تأثیر و میانگین کمتر از ۳ ( $\mu < 3$ ) نشان دهنده عدم تأثیر بوده است. با اینکه پاسخ‌های ارائه شده با درصدهای متفاوت و نتایج آزمون t برای هر کدام از سوالات پرسشنامه در جهت تایید فرضیه از سوی پاسخ‌دهندگان به ثبت رسیده است، فرضیه تحقیق که عبارت بود از «آموزش ضمن خدمت مهارت‌های شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد» با استفاده از روش t آزموده شد و مورد تایید قرار گرفت، t محاسبه شده برای فرضیه ۲/۶۲ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که با آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان کتابخانه، می‌توان مهارت‌های شغلی آنها را بالا برد.

پویایی کتابخانه‌ها جز با ورود فناوریهای جدید و آموزش ضمن خدمت کارکنان میسر نیست اما اگر آموزش‌ها هدفمند نباشد ممکن است تأثیر منفی بر کار کتابخانه داشته باشند پس باید قبل از هر نوع آموزشی تأثیر آن را بررسی کرد، متأسفانه در مورد تأثیر آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌ها، تحقیقات چندانی صورت نگرفته و در این تحقیق از پیشینه‌های سازمان‌های دیگر نیز استفاده شده است. **سالیس - ولاسکو (۲۰۰۷)** و **آدومی و نالو (۲۰۰۳)** و **اردلان (۱۳۷۳)** به لزوم و ضرورت فراگیری دوره‌های آموزش ضمن خدمت تأکید دارند و **اردلان (۱۳۷۳)** به این نتیجه رسیده است که آموزش مستمر در کشور ما چندان شناخته شده نیست و آموزش‌های پراکنده در برگزیده نیازهای واقعی کتابداران نبوده است. و در پژوهشی دیگر **نکوئی مقدم و میررضائی، (۱۳۸۱)** دریافته است که آموزش ضمن خدمت، کارکنان را در حل مشکلات کاری و اخذ تصمیمات تواناتر ساخته و توانسته کارکنان را از عهده‌ی تحلیل وظایف شغلی برخوردار سازد. نیاز آنها به کنترل کمتر و سبب افزایش علاقه در انجام کار شده است و استفاده بهینه از نیروی انسانی، ابزار و امکانات و اداره صحیح و مطلوب سازمان، از جمله ثمرات برنامه‌های آموزشی کارکنان می‌باشد. **توماس جی، هافکات، (۲۰۰۲)** آموزش در مراحل و گرایشهای مختلف در سازمانی با نظام پرداخت مبتنی بر مهارت و شایسته سالاری شغلی از محبوبیت بالایی برخوردار است. لذا، کارکنان مایلند با آموزش ضمن خدمت عملکرد و کارایی خود را جهت دریافت حقوق بیشتر بهبود بخشند. به بیان دیگر یادگیری مهارت جدید معادل با دریافت حقوق بیشتر است. و **کولائیان، (۱۳۸۸)** به بررسی عوامل تأثیرگذار بر کمیت و کیفیت آموزش ضمن خدمت پرداخته که عبارتند از: رضایت ۷۹٪ مدرسین از مدیریت زمان، نارضایتی ۳۶٪ مدرسین از وضعیت نور، صدا، گرمایش و سرمایش کلاسها، رضایت ۸۰٪ یادگیرندگان از نحوه فراخوانی در دوره‌ها، نارضایتی ۳۶٪ یادگیرندگان از خدمات فوق برنامه و رضایت ۸۵٪ یادگیرندگان از میزان تسلط و آمادگی مدرسین در امر تدریس می‌باشد.

در واقع تمامی پیشینه‌ها در جهت تایید فرضیه این تحقیق هستند و همگی با لزوم آموزش ضمن خدمت و تأثیر مثبت آن بر کارایی و مهارت کارکنان موافقت می‌کنند.

## پیشنهادات

نتایج حاصل از تحقیق نشانگر تأثیر مثبت دوره‌های آموزشی می‌باشد، اما تأثیر آن عالی نبوده است. پیشنهاداتی به طور اختصار برای بهبود این دوره‌ها به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. با توجه به تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده آموزش‌های ضمن خدمت عامل موثری در بهبود کیفیت ارائه خدمات توسط کارکنان کتابخانه می‌گردد بنابراین افزایش دوره‌های آموزشی برای کتابداران به معنای دیگر لزوم آموزش برای کارکنان مختلف کتابخانه توصیه می‌شود.
۲. تشویق کارکنان آموزش دیده از طرف مدیران کتابخانه‌ها برای به کارگیری آنچه که از دوره‌های ضمن خدمت آموخته‌اند برای تغییر هرچه بهتر وضعیت کتابخانه.
۳. بازنگری در بعضی شیوه‌های ناکارا و کهنه آموزشی و به روز کردن دوره‌های آموزشی.
۴. پرهیز از بکارگیری شیوه سخنرانی جهت اداره و برگزاری کلاسها توسط مدرسین و استفاده از روش کارگاهی به شیوه تشکیل تیم‌های کاری و دوره‌های بازآموزی و بهره‌گیری از ساز و کار انگیزشی.
۵. آموزش کتابداران باید بیش از پیش به کسب مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی کتابداران متمرکز گردد. کتابداران نه تنها باید در فراگیری سطوح بالایی از آموزش فعال باشند، بلکه باید توانایی فراگیری و سازگاری مهارت‌های نوین و تسلط کامل بر آنها را داشته باشند. باید توانایی شناسایی اطلاعات مفید و بازیابی آن از طریق فناوری‌های نوین را داشته باشند.

### منابع

- آرمین، علی، ۱۳۸۸، بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت در افزایش عملکرد کارکنان ستادی وزارت امور اقتصادی و دارایی، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد، تهران.
- اردلان، رضا، ۱۳۷۳، بررسی ضرورت آموزش ضمن خدمت کتابداران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابعه وزارت فرهنگ و آموزش عالی ایران، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- بوتیله، فرانس، آموزش کتابداران و مدیران منابع اطلاعاتی: دو دیدگاه متفاوت مدیریت؟، ترجمه محمدرضا قانع، فصلنامه کتاب، دوره ششم، (پاییز و زمستان ۱۳۷۳)، ش. ۳ و ۴: ۸۰-۹۱.
- دلاور، علی، ۱۳۸۰، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، رشد.
- رضائیان، علی، ۱۳۷۴، مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ سوم.
- عسکریان، مصطفی، آموزش نیروی انسانی ضمن خدمت، پژوهش‌های تربیتی، دوره دوم، (بهار و تابستان ۱۳۷۱)، ش. ۲ و ۱: ۳۷-۴۸.
- کولائیان، فردین، بررسی نظرات یادگیرندگان و مدرسان در مورد دوره‌های آموزش ضمن خدمت کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی کشاورزی بین سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۳، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگران اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره بیست و چهارم، (بهار ۱۳۸۸)، ش. ۳: ۱۱۶-۹۷.
- نکوئی مقدم، محمود، میر رضایی، ناهید، تاثیر آموزش‌های ضمن خدمت در بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمان، مدیریت اطلاعات بهداشتی و درمان، (بهار و تابستان ۱۳۸۴)، ش. ۳: ۴۵-۴۰.
- Adomi, Esharenane E. and Kenneth I. N. Nwalo 2003. Prospects for continuing professional education for library and information science professional in Nigeria: the case of Delta State. *New Library World* 104(11/12): 499- 508.
- Becker, G.S. 1962. Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of Political Economy* 70, 9\_49.
- Goldstein, I.L. 1993, Training in organizations: Needs Assessment, Development and Evaluation. 3rd ed., Monterey: Brooks/ Cole
- Dewey, J. 1983, How we think, Heath, Boston, P.3.
- Lapp, Erdmute. Information services and user training in the electronic library. *Library Management*, Vol. 17, no. 7(1996):31-36.
- Salas-Velasco, Manuel, Beyond lectures and tutorials: Formal on-the-job training received by young European university graduates, *Research in Economics*, Volume 63, Issue 3, (September 2009): 200-211.