

بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی پرسنل نمایندگی شرکت گواه بر اساس مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» از دیدگاه مدیران و کارکنان

امیرحسین محمودی

عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی

ami.mahmoodi@iauctb.ac.ir

اکرم عابدی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی

(مسئول مکاتبات) ab.sama1372@yahoo.com

محمد مهدی حاجی‌زاده

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی

m.hajizadeh@govah.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: هدف از اجرای پژوهش حاضر بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی پرسنل نمایندگی شرکت گواه (ایران خودرو دیزل) با استفاده از مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» می‌باشد.

روش پژوهش: این پژوهش به لحاظ ماهیت جزء پژوهش‌های توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه مدیران و کارکنان شرکت گواه (۴۸۰ نفر) در سال (۹۱-۹۰) تشکیل می‌دهند. برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است و حجم نمونه براساس جدول کرجسی و مورگان ۲۱۴ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته براساس مقیاس لیکرت استفاده شده است که پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰،۹۷٪ محاسبه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t تک گروهی و آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که از دیدگاه مدیران و کارکنان دوره‌های آموزشی شرکت گواه در مراحل چهارگانه «واکنش»، «یادگیری»، «رفتار» و «نتایج» اثربخش می‌باشد و بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، اثربخشی، مدل کریک پاتریک، شرکت گواه

مقدمه

بیان مساله

هر سازمانی باهدف رفع مشکلات سازمانی اعم از تولید، اصلاح فرآیندها، انگیزش کارکنان، دستیابی به تکنولوژی‌های نوین اقدام به تدوین و اجرای آموزش‌های کاربردی می‌نماید که انتظار دارد با اجرای این آموزش‌ها به اهداف مورد نظر دست یابد. از آنجا که برگزاری آموزشها هزینه زیادی را به خود اختصاص می‌دهد، لذا مدیران سازمان‌ها از واحدهای آموزش انتظار دارند تا میزان تاثیر گذاری آموزش‌ها را به صورت کمی به نمایش گذاشته و به اثبات برسانند.

ارزشیابی، سنجش، شناخت و تحلیل نیازهای آموزشی، پیشنیاز یک سیستم آموزشی موفق است. ارزشیابی از نیروی انسانی که به عنوان اولین گام در ایجاد تضمین اثربخشی آموزش و بهسازی توسعه منابع انسانی محسوب می‌شود، اگر بدرستی انجام شود، مبنای عینی تری را برای برنامه ریزی آتی جهت اثربخشی نیروی انسانی و سایر فعالیت‌های نظام‌های آموزشی فراهم خواهد آورد (کیامنش ۳۲، ۱۳۹۰).

شرکت گواه به عنوان شرکت انحصاری خدمات پس از فروش و تامین قطعات شرکت ایران خودرو دیزل پیوسته در راستای افزایش دانش و مهارت‌های فنی کارکنان، اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی نموده است. اما به نظر می‌رسد نارسایی‌هایی در عملکرد پرسنل وجود دارد که باعث کاهش کیفیت و هدر رفت سرمایه مالی شرکت می‌شود، لذا در پژوهش حاضر محقق درصدد است به بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی پرسنل نمایندگی شرکت گواه (ایران خودرو دیزل) با استفاده از مدل «کریک پاتریک» بپردازد تا گامی هر چند کوچک در جهت ارتقاء کیفیت آموزش و رسیدن به مزیت رقابتی پایدار بردارد.

تداوم حیات سازمان‌ها به تعامل پویای آنها با محیط درونی و بیرونی بستگی دارد. در اثر این تعامل جدیدترین اطلاعات و یافته‌های علوم بشری دریافت شده و منجر به تغییرات گسترده ای در عملکرد و رفتار سازمان می‌شوند. از سوی دیگر حیات سازمان تا حدود زیادی بستگی به آگاهی‌ها و مهارت‌های مختلف کارکنان دارد. هر چه این زمینه‌ها به هنگام و بهینه باشند قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود؛ لذا آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در افزایش دانش و توانایی ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه موجب می‌شود افراد در ارتقای سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم شده و قادر باشند به فشارهای متغیر محیطی پاسخ دهند. در این راستا سازمان باید علاوه بر شناسایی نیازهای آموزشی، امکانات آموزشی را فراهم آورده و اثربخشی آن را ارزیابی نماید. بدون شک ارزشیابی یک فرآیند مداوم و جزء جدا نشدنی برنامه‌های آموزشی نیروی انسانی قلمداد شده و حلقه اتصال و تعامل کلیه عوامل یک برنامه آموزشی (درونداد، فرآیند، برون داد) محسوب می‌شود. (قلیچ لی ۱۳۸۶)

امروزه در جهان رقابتی، بی‌شک یکی از ابزارهای مهم برای بقا و ایجاد تحول در سازمان و رسیدن به اهداف و رسالت‌های مورد نظر، برنامه‌ها و رویکردهای نوین آموزشی است. از این رو در عصر حاضر، منابع انسانی دانشگر به عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد می‌شوند و باید کارکنان را کلید طلایی بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست. (طبرسا و احدیان ۱۳۸۶، ۱۴)

اهمیت و ضرورت پژوهش

- تعیین نقاط قوت و ضعف برنامه، تعیین میزان تحقق اهداف مورد نظر و کاربرد محتوا در محیط کار و در ارتباط با شغل؛

- مشخص کردن کسانی که بیشترین استفاده را از برنامه برده‌اند؛

- بازاریابی برنامه‌های آموزش و بهسازی منابع انسانی از طریق نظر خواهی از شرکت کنندگان درباره اینکه اجرای برنامه را برای متصدیان چه مشاغلی توصیه می‌نمایند؛

- تجزیه و تحلیل هزینه-فایده برنامه‌های آموزشی؛

- مقایسه برنامه‌های مختلف از لحاظ هزینه و فایده، به منظور انتخاب کارآمدترین برنامه؛

- ارزشیابی میزان اثربخشی سرمایه گذاری در زمینه آموزش کارکنان.

اهداف پژوهش

هدف کلی

بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی پرسنل نمایندگی شرکت گواه بر اساس مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» از دیدگاه مدیران و کارکنان.

هدف‌های جزئی

- ۱- بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» از دیدگاه کارکنان.
- ۲- بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» از دیدگاه کارکنان.
- ۳- بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» از دیدگاه مدیران و کارکنان.
- ۴- بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» از دیدگاه مدیران و کارکنان.
- ۵- بررسی تفاوت بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی.

با توجه به اینکه گروه صنعتی ایران خودرو دیزل یکی از پیشگامان صنعت خودروی تجاری کشور محسوب می‌گردد، رسیدن به خودکفایی در تولیدات ملی را به عنوان یکی از اهداف استراتژیک خود لحاظ نموده است. با عنایت به این موضوع در ضرورت پژوهش حاضر می‌توان گفت که این پژوهش با هدف ارتقای سطح دانش و مهارت پرسنل نمایندگی شرکت گواه و به روز رسانی اطلاعات آن‌ها، اجرا شده است. با توجه به اهمیت آموزش و نیز ارزش اطلاعات فنی و سرمایه گذاری بالایی که در این مقوله انجام شده است، لازم است جهت افزایش اثربخشی آموزش و یادگیری در پایان دوره‌های آموزشی ارزشیابی صورت گیرد. ارزشیابی می‌تواند بازخوردهای لازم را برای مدرسان در خصوص میزان رضایت کارآموزان فراهم سازد. همچنین داده‌های حاصل از ارزشیابی به تدوین کنندگان دوره‌ها کمک خواهد کرد تا اهداف، مواد و محتوای آموزشی و فعالیت‌های آموزشی را بهبود بخشند.

«کریک پاتریک» ضرورت ارزشیابی از برنامه‌های آموزشی را چنین بیان می‌کند:

- توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت‌های سازمان؛

- اتخاذ تصمیم لازم در خصوص تداوم یا عدم تداوم یک برنامه آموزشی؛

- کسب اطلاعات در مورد اینکه چطور می‌توان برنامه‌های آموزشی را در آینده بهبود بخشید؛

- تقلیل هزینه‌ها؛

- تطبیق نیازهای دانشی، مهارتی و رفتاری کارکنان با برنامه‌های آموزشی سازمان؛

سؤالات پژوهش

ارزش‌های جدید می‌شود. با تغییر در نگرش‌ها و ارزش‌ها، فرد رفتارهای جدید از خود بروز می‌دهد. با بروز رفتار جدید، نتایج بهتری نیز در محیط کار حاصل می‌شود.

سؤال اصلی: آیا از دیدگاه مدیران و کارکنان، دوره‌های آموزشی شرکت گواه براساس مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» اثربخش می‌باشد؟

الگوی رفتاری

این الگو بیان می‌کند که فرد به واسطه شرکت در کلاس‌های آموزشی رفتار جدیدی می‌آموزد. رفتار جدید باعث می‌شود که عملکرد کاری فرد بهبود یابد. در نتیجه رفتار جدید و بهبود عملکرد، به تدریج ارزش‌ها و نگرش‌های تازه‌ای در فرد پدید می‌آید و فرد در نگرش‌های قبلی خود جرح و تعدیل می‌نماید که نتیجه این فرآیند، یادگیری نظریه‌ها و چارچوب‌های جدید است. (عباس زادگان و ترک زاده ۱۳۸۸، ۳۶)

سؤالات فرعی:

- ۱- آیا از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» اثربخش می‌باشد؟
- ۲- آیا از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» اثربخش می‌باشد؟
- ۳- آیا از دیدگاه مدیران و کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» اثربخش می‌باشد؟
- ۴- آیا از دیدگاه مدیران و کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» اثربخش می‌باشد؟
- ۵- آیا بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد؟

اثربخشی آموزش

اثربخشی عبارت است از اینکه تا چه میزان فعالیت‌های انجام شده با هدف مورد نظر همسو بوده است. به عبارت دیگر، به کمک مفهوم اثربخشی به این سوال پاسخ داده می‌شود که تا چه اندازه برونداد نظام آموزشی از مطلوبیت برخوردار بوده است (بازرگان ۱۳۸۹، ۱۴).

مروری بر ادبیات پژوهش

نظریه‌های مربوط به آموزش و بهسازی نیروی انسانی دو الگوی اساسی برای آموزش کارکنان متصور است؛ الگوی نخست، رویکرد شناختی به آموزش کارکنان دارد و الگوی دوم، مبتنی بر رویکردی رفتاری است. الگوی نخست (شناختی)، بیشتر سنتی و تلویحاً ناکارآمد تلقی می‌شود و الگوی دوم (رفتاری) مؤثرتر ارزیابی شده و طرفداران بیشتری دارد. اما شاید بهتر آن باشد که با توجه به هدف‌ها و وضعیت آموزشی سازمان الگوی مناسبی انتخاب شود.

به طور کلی مفهوم اثربخشی آموزش را می‌توان «میزان انطباق رفتار دانش پژوهان با انتظارات، خواسته‌ها، اهداف و انجام درست کارها تعریف نمود. همچنین ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی اینکه آموزش‌های انجام شده تا چه حد منجر به ایجاد مهارت‌های مورد نیاز سازمان به صورت کاربردی شده است.

الگوی شناختی

این الگو بیان می‌کند که یادگیرنده، در فرآیند آموزشی، چارچوب و نظریه‌های جدید را می‌آموزد. موقعی که فرد چارچوب‌ها و نظریه‌های تازه را آموخت، این نظریه‌ها منجر به ایجاد نگرش‌ها و

شاخص‌های ارزیابی اثربخشی آموزش

ارزیابی اثربخشی آموزش یک فرآیند نظام‌دار است. یعنی اجرای ارزیابی اثربخشی آموزش تنها در

می‌توان توانایی برنامه در بهره برداری از محیط درونی و بیرونی جهت تامین منابع تعریف نمود. از دیگر شاخص‌های عمده می‌توان به استمرار برنامه‌های آموزشی (از طریق پیوستگی افقی و عمودی) و طراحی برنامه‌های مبتنی بر درک درست از نیازها و خواسته‌های سازمانی اشاره نمود.

ج) شاخص‌های مبتنی بر فرآیندها

این شاخص، اثربخشی برنامه را منوط به میزان سلامت و کارایی درونی آن می‌داند. بر این اساس، مشخصه اصلی یک برنامه اثربخش، فرآیندهای یکپارچه و هماهنگ آن است، به طوری که تمامی عناصر برنامه با همکاری یکدیگر و با در نظر گرفتن امکانات و شرایط موجود سعی می‌کنند بهره‌وری برنامه را به بالاترین حد ممکن برسانند.

از مهمترین شاخص‌های دیگر می‌توان به مواردی چون: اطمینان و رابطه متقابل بین فراگیران و مربیان، کنش و واکنش‌های بین فراگیران و میزان بهره‌برداری برنامه از تواناییهای کلیه عناصر درگیر در آن، اشاره نمود.

د) شاخص‌های مبتنی بر رضایت بهره‌گیرندگان از برنامه

این اصل که میزان رضایت مدیران، سرپرستان و کارکنان از برنامه‌ها می‌تواند موجب تداوم آنها گردد، محور اصلی شاخص مذکور است. بزرگترین حسن این شاخص آن است که توجه بیشتری به اثربخشی آموزش‌ها نموده و کلیه عوامل درون و برون سازمانی را مورد توجه قرار می‌دهد.

الگوی ارزشیابی «کریک پاتریک»^۲

الگوی ارزشیابی «کریک پاتریک» به عنوان الگویی جامع، ساده و عملی برای بسیاری از موقعیت‌های

یک مرحله انجام نمی‌گیرد بلکه از زمانی که تفکر طراحی یک فعالیت آموزشی به وجود می‌آید ارزیابی اثربخشی آموزش نیز شروع و به همراه مراحل بعدی آموزش ادامه می‌یابد. «کرتن» و «آنجلو»^۱ (۲۰۰۱)، مشخصاً از چهار شاخص در ارزیابی اثربخشی آموزش یاد می‌کنند:

الف) شاخص‌های مبتنی بر اهداف

با توجه به اینکه تغییر رفتار در قالب برنامه‌های هدفمند معنا پیدا می‌کند لذا در استفاده از این شاخص می‌بایست ابتدا اهداف آموزش را شناسایی کرد. به این ترتیب می‌توان میزان پیشرفت برنامه را اندازه‌گیری نمود. البته بکارگیری این شاخص هنگامی مناسب است که ضمن توجه به مفروضات زیر، مورد توافق و قابل اندازه‌گیری نیز باشند.

- فرآیندهای مرتبط با برنامه‌های آموزشی، اهداف نهایی صریح و روشن داشته باشند.

- اهداف برنامه بایستی به صراحت بیان گردیده و به خوبی تعریف شوند.

- سازمان و نظام آموزشی بتوانند اهداف را محقق نمایند.

- اجماع و اتفاق نظر سازمانی در مورد اهداف وجود داشته باشد.

از شاخص‌های دیگر می‌توان به میزان تنوع در آموزشها، حفظ منابع، ارتقاء کارایی، بهبود کیفیت فرآیند، کاهش اشتباهات و بهره‌مندی از روشهای نوین اشاره نمود.

ب) شاخص‌های مبتنی بر منابع

این شاخص جزئی از رویکرد سیستماتیک است و متمرکز بر دروندادها می‌باشد و بر این اساس استوار است که برنامه‌های آموزشی باید در تامین منابع مورد نیاز خود، کارآمد باشند. از این دیدگاه، شاخص را

آن صورت اثربخشی آموزش را می‌توان به وسیله مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون تعیین کرد. (حسینی، احمدی توانا و حسینی شاوون ۱۳۸۷)

سطح سوم - رفتار^۵

در این سطح از ارزیابی چگونگی و میزان تغییراتی که در رفتار شرکت کنندگان در اثر شرکت در دوره‌های آموزشی ایجاد شده است، تعیین می‌گردد. این سطح از حساسیت‌های خاصی نسبت به دو سطح قبلی برخوردار است. لازمه ارزیابی در این سطح آن است که اهداف رفتاری دوره کاملاً مشخص باشد و طبق اهداف رفتاری پیش بینی شده ارزیابی انجام گیرد. همچنین این اهداف باید قبل از نیازسنجی و برگزاری دوره به اطلاع مدیران و سرپرستان برسد. زیرا منبع اصلی دریافت اطلاعات در این سطح مدیران و سرپرستان مستقیم می‌باشند. «کریک پاتریک» برای اجرای ارزشیابی سطح سوم راهبردهای زیر را پیشنهاد کرده است:

- منظور کردن زمان مفید برای شرکت کنندگان تا فرصت عمل به رفتار مورد انتظار را داشته باشند.
- تکرار ارزشیابی در زمان‌های مناسب به منظور کسب اطمینان از وجود تغییرات رفتاری دائمی.
- به کار بردن گروه کنترل در صورت امکان به منظور حذف عامل‌های مزاحمی که احتمال دارد در رفتار تأثیر داشته باشند.
- مقایسه شقوق مختلف روش‌های ارزشیابی به منظور استفاده مناسب و بهینه از آنها.

سطح چهارم - نتایج^۶

منظور از نتایج، تعیین میزان تحقق اهداف سازمان می‌باشد. منظور بررسی هزینه ای که برای آموزش صرف گردیده تا معلوم شود که شرکت کنندگان تا چه اندازه قادرند این مخارج را از طریق کار و اجرای وظایف به نحو احسن جبران کنند. در این مرحله نقش آموزش در افزایش تولید، بهبود کیفیت، کاهش

آموزشی توصیف شده است. در این مدل ارزشیابی از تمام سطوح دارای ارزش است چرا که هر سطح می‌تواند علتی برای سطح بعد باشد. «کریک پاتریک» معتقد است که در روش‌های ارزشیابی دوره‌های آموزشی باید به چهار سطح از معیار، یعنی «واکنش»، «یادگیری»، «رفتار شرکت کنندگان» و «نتایج» آموزش توجه شود. (خراسانی ۱۳۸۶، ۱۷۶)

سطح اول - واکنش^۳

بر اساس گفته کریک پاتریک بسیاری از برنامه‌ها باید در این سطح ارزشیابی شوند تا زمینه بهبود آموزش را فراهم نمایند. (ایزریل ۲۰۰۲)

واکنش‌های مناسب باعث اجرای دوره‌های آموزشی بعدی گردیده و کارکنان دیگر را تشویق به شرکت در این دوره‌ها می‌کند.

در این سطح از ارزیابی، واکنش فراگیران به تمامی عوامل موثر در اجرای یک دوره آموزشی مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد. این پایش‌ها به دنبال دریافت نظرات شرکت کنندگان نسبت به استاد، برنامه، فعالیت‌های کلاسی، مواد و تجهیزات آموزشی و محتوای دوره‌های آموزشی می‌باشد. (فاتحی فشمی ۱۳۸۸)

سطح دوم - یادگیری^۴

سطح دوم، میزان تغییر در دانش، مهارت و یا نگرش فراگیران پس از شرکت در یک برنامه آموزشی را مورد سنجش قرار می‌دهد. این سطح از ارزشیابی بر تلاش‌های یادگیرنده برای توسعه بیشتر دانش و مهارت‌ها تاکید دارد. همچنین این سطح مربوط به تعیین میزان درک افراد و توان آنها در نشان دادن یادگیری است که این امر ممکن است با آزمون‌های تشریحی و شبیه سازی شغلی انجام گیرد. به نظر پاتریک اگر آزمون‌ها، دارای روایی و پایایی باشند، در

سازمانی شده است. همچنین نتایج حاکی از آن بود که تفاوت معناداری بین دیدگاه های تقریرنویسان و مدیران دفاتر قضایی در خصوص تاثیر دوره‌های آموزشی بر تحقق اهداف سازمانی وجود دارد.

شرکت مشاوره والدن (۲۰۰۳)، در پژوهشی به «ارزشیابی دوره‌های آموزشی رهبری براساس مدل کریک پاتریک» پرداخته است. در این شرکت از سه سطح نخست مدل کریک پاتریک به منظور تعیین میزان اثربخشی

دوره‌های آموزشی استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که شرکت کنندگان پس از پایان دوره‌ها انرژی بالایی کسب کرده و هنگام بازگشت به محل کار خویش از رضایت کامل برخوردار شده بودند (سطح واکنش). همچنین میانگین سطح دانش شرکت کنندگان از ۱۰۵ به ۲۱۰ افزایش یافته بود که این افزایش از نظر آماری معنادار می‌باشد (سطح یادگیری) و در رفتار شرکت کنندگان نیز تغییرات مثبتی مشاهده شد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به منظور بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی پرسنل نمایندگی شرکت گواه بر اساس مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» انجام شده است. روش پژوهش حاضر توصیفی - پیمایشی می‌باشد. در این پژوهش جامعه آماری شامل کلیه کارکنان گروه‌های مختلف: مکانیک، الکترونیک، فرمان و جلوبندی، کارشناس فنی و مدیران می‌باشد که تعداد آنها ۴۸۰ نفر بوده است. برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است و حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۱۴ نفر (مدیران ۳۶ نفر و کارکنان ۱۷۸ نفر) تعیین شد. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ (۰،۹۷) می‌باشد. همچنین به منظور پاسخ به

هزینه‌ها، کاهش میزان حوادث ناشی از کار، افزایش فروش، افزایش میزان سودآوری، بازگشت سرمایه و... مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

از آنجا که لازمه دستیابی به نتایج سازمانی، تغییر رفتار مطلوب در فراگیران و پیاده سازی آموخته‌هایشان می‌باشد، تا زمانی که سطح سه ارزیابی به درستی انجام نشود و نتایج آن قابل اتکا نباشد نمی‌توان به نتایج سازمانی دست پیدا کرد. (ابطحی ۱۳۸۳، ۱۷۲) هر چند که الگوی پاتریک دارای محدودیت است، اما می‌تواند یک چارچوب عملی را برای دست‌اندرکاران آموزش به منظور ارزشیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی فراهم سازد.

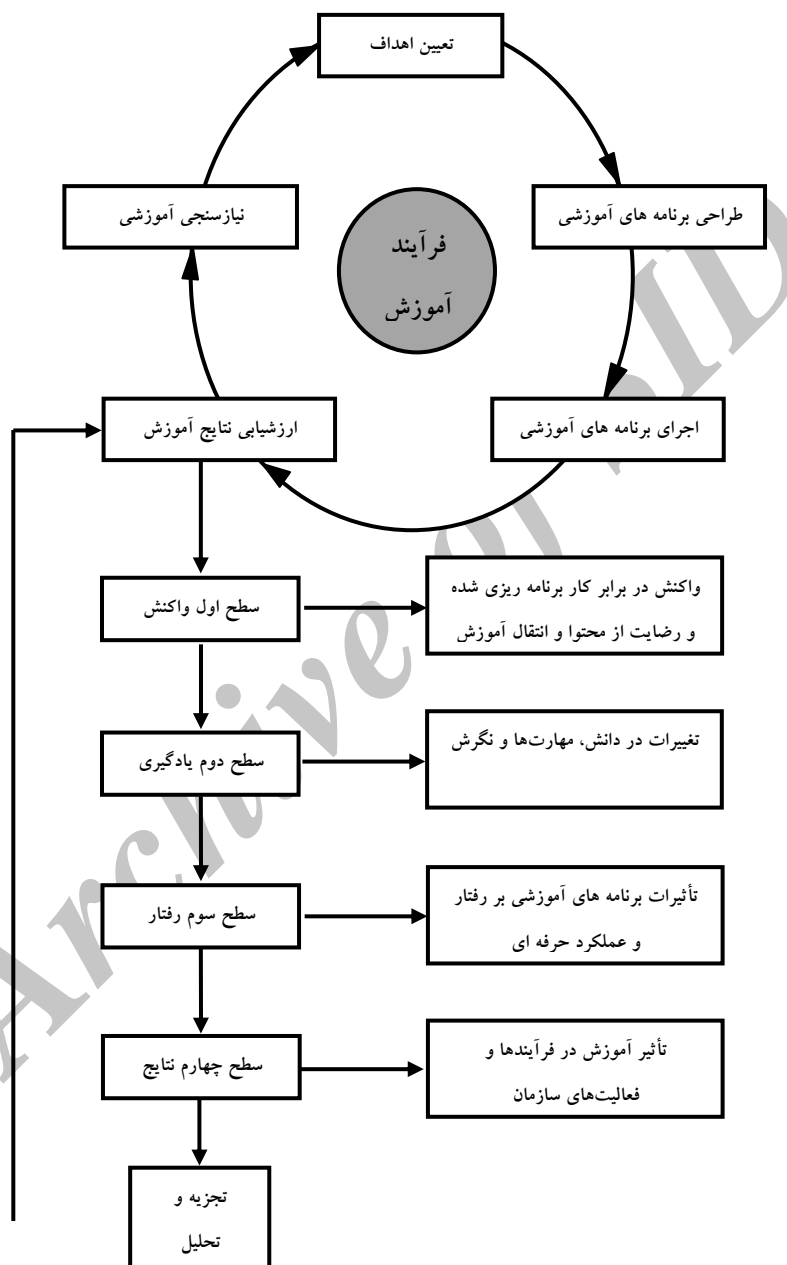
پیشینه پژوهش

قارلی (۱۳۸۸)، در پژوهشی به «بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان شهرداری با تاکید بر مدل کریک پاتریک» پرداخته است. نتایج به دست آمده از سطح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج نشان می دهد که کارکنان واکنش مطلوبی نسبت به دوره های آموزشی داشته اند و دوره های آموزشی در میزان یادگیری و همچنین مهارت آنان تاثیر داشته است. در سطح چهارم (رفتار) و پنجم (نتایج) از نظر مدیران مالی، سازمان نتوانسته است به اهداف خود نائل شود اما از نظر شهرداری نواحی، سازمان نتوانسته است به اهداف خود نائل شود.

جلیلود (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «ارزیابی

اثربخشی دوره‌های آموزشی تقریرنویسان قوه قضائیه از دیدگاه مدیران دفاتر قضایی و تقریرنویسان» نشان داد که از دیدگاه تقریرنویسان دوره‌های آموزشی ضمن خدمت موجب واکنش مثبت و افزایش یادگیری آنها شده است اما موجب تحقق اهداف سازمانی نشده است. از نظر مدیران دفاتر قضایی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت موجب بهبود رفتار و تحقق اهداف

سؤالات پژوهش از روش‌های آمار توصیفی از جمله فراوانی، درصد، میانگین، میانه، واریانس و انحراف استاندارد استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی نیز جهت بررسی نظرات مدیران و کارکنان در مورد اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش»، «یادگیری»، «رفتار» و «نتایج» از آزمون t تک گروهی و برای بررسی تفاوت بین دیدگاه دو گروه آزمودنی (مدیران و کارکنان) درباره میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شده‌است.



شکل (۱): الگوی ارزشیابی «کریک پاتریک»

یافته‌های پژوهش

سؤال اصلی: از دیدگاه مدیران و کارکنان اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت گواه بر اساس مدل ارزشیابی «کریک پاتریک» به چه میزان است؟

جدول (۲): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت گواه از دیدگاه مدیران

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | df | sig |
|---------|--------------|--------------|------|----|-------|
| ۳/۷۲ | ۰/۷۳ | ۳ | ۶/۶۵ | ۴۶ | ۰/۰۰۱ |

جدول (۱): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت گواه از دیدگاه کارکنان

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | df | sig |
|---------|--------------|--------------|-------|-----|-------|
| ۳/۶۷ | ۰/۶۷ | ۳ | ۱۳/۲۲ | ۱۸۱ | ۰/۰۰۱ |

نتایج جدول شماره ۲ بیانگر آن است که چون مقدار t محاسبه شده (۶/۶۵) با اطمینان ۹۵٪ از مقدار t بحرانی (۲) بزرگتر است، بنابراین فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه مدیران تفاوت معناداری درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی وجود دارد.

براساس نتایج جدول فوق می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۱۳/۲۲) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی اثربخش بوده است.

سؤالات فرعی

سؤالات فرعی

۱- آیا از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» اثربخش می‌باشد؟

جدول (۳): میانگین پاسخ کارکنان به سوالات مرحله «واکنش»

| میانگین | گویه‌ها |
|---------|--|
| ۳/۵۳ | در دوره آموزشی برگزار شده منابع آموزشی تا چه اندازه مناسب بوده است. |
| ۳/۳۸ | در دوره آموزشی برگزار شده تصاویر و فیلم‌های نشان داده شده تا چه اندازه مناسب بوده است. |
| ۳/۶۴ | در دوره آموزشی برگزار شده کیفیت شرایط محیطی (نور، صدا، گرما، سرما و...) تا چه اندازه مناسب بوده است. |
| ۳/۸۳ | در دوره آموزشی برگزار شده مدرسان نسبت به موضوعات و محتوای آموزشی تا چه اندازه تسلط داشتند. |
| ۳/۸ | به نظر همکاران، مدرسان به روش تدریس خود تا چه اندازه تسلط داشتند. |
| ۳/۴۹ | همکاران اطلاعات ارائه شده در دوره‌های آموزشی را تا چه اندازه در تعمیر خودرو استفاده می‌کنند. |
| ۳/۷۲ | مطالب و موضوعاتی که در دوره‌های آموزشی ارائه می‌شود تا چه اندازه متناسب با خودروهای نسل جدید است. |
| ۳/۷۴ | تا چه اندازه همکاران علاقه مند هستند دوباره به دوره‌های آموزشی دعوت شوند. |
| ۳/۸ | دوره‌های آموزشی تا چه اندازه انگیزه شما را برای دعوت دوباره در دوره‌های آموزشی افزایش داده است. |
| ۳/۷۸ | نحوه برنامه ریزی و مدیریت اساتید و مدیریت آموزش شرکت گواه تا چه اندازه مناسب بوده است. |
| ۳/۶۸ | میانگین کل |

جدول (۶): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» از دیدگاه کارکنان

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------|--------------|--------------|-------|------------|--------------|
| ۳/۷۱ | ۰/۷۴ | ۳ | ۱۲/۸۵ | ۱۸۱ | ۰/۰۰۰۱ |

جدول (۴): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» از دیدگاه کارکنان

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------|--------------|--------------|--------|------------|--------------|
| ۳/۶۸ | ۰/۶۷ | ۳ | ۱۳/۱۵۴ | ۱۸۱ | ۰/۰۰۰۱ |

براساس نتایج جدول شماره ۶ می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۱۲/۸۵) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» اثربخش بوده است.

براساس نتایج جدول شماره ۴ می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۱۳/۱۵۴) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» اثربخش بوده است.

۲- آیا از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» اثربخش می‌باشد؟

جدول (۵): میانگین پاسخ کارکنان به سوالات مرحله «یادگیری»

| میانگین | گویه‌ها |
|---------|---|
| ۳/۹۱ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث شناخت نسبت به قطعات خودرو خواهد شد. |
| ۳/۷۱ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش آگاهی در استفاده از ابزارهای مخصوص خواهد شد. |
| ۳/۸۶ | دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث اتخاذ بهترین تصمیم برای تعمیر خودرو خواهد شد. |
| ۳/۸۳ | دوره‌های آموزشی تا چه اندازه توانایی شما را در انتخاب بهترین راه برای تعمیر خودرو افزایش خواهد داد. |
| ۳/۶۹ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش بکارگیری روش‌های جدید در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۶۹ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش آگاهی جهت تعمیر صحیح با کمترین هزینه برای مشتریان شده است. |
| ۳/۶۳ | برگزاری دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش مهارت همکاران در تعمیر صحیح خودرو شده است. |
| ۳/۵۷ | برگزاری دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش توانایی همکاران در انتقال اطلاعات جهت تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۵۵ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش آگاهی نسبت به باز و بست قطعات معیوب در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۶۸ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش آگاهی نسبت به جازدن قطعات خودرو شده است. |
| ۳/۷۱ | میانگین کل |

جدول (۷): میانگین پاسخ کارکنان به سوالات مرحله «رفتار»

| میانگین | گویه ها |
|---------|---|
| ۳/۷۴ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش مهارت در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۵۴ | بعد از شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه همکاران، با سرعت خودرو را تعمیر می‌کنند. |
| ۳/۸ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش دقت برای تعمیر درست خودرو شده است. |
| ۳/۷۹ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش تسلط برای عیب یابی درست خودرو شده است. |
| ۳/۴۸ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب شده تا همکاران با مشاهده عیوب خودرو برای بار اول، آن را به درستی تعمیر کنند. |
| ۳/۴۸ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب شده شما قطعات جدید کمتری برای خودرو مصرف کنید. |
| ۳/۹ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب شده خودروهای نسل جدید را به درستی عیب یابی کنید. |
| ۳/۷۴ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب شده خودروی مشتریان را به درستی تعمیر کنید، به طوری که آنها دوباره به تعمیرگاه برنگردند. |
| ۳/۶ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب تسلط همکاران به استفاده از ابزار مخصوص شده است. |
| ۳/۷۲ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب تسلط در استفاده از دستگاه عیب یاب شده است. |
| ۳/۶۸ | میانگین کل |

۳- آیا از دیدگاه کارکنان و مدیران، دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» اثربخش می‌باشد؟
 براساس نتایج جدول شماره ۸ می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۱۲/۶۶) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» اثربخش بوده است.

جدول (۸): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» از دیدگاه کارکنان

| میانگین انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|----------------------|--------------|-------|------------|--------------|
| ۰/۷۲ | ۳ | ۱۲/۶۶ | ۱۸۱ | ۰/۰۰۰۱ |

جدول (۹): میانگین پاسخ مدیران به سوالات مرحله «رفتار»

| میانگین | گویه ها |
|---------|--|
| ۳/۸۹ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش توانمندی آنها در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۹۶ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش قدرت تشخیص آنها در عیب یابی صحیح شده است. |
| ۳/۸۵ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش میزان علاقه مندی آنها به تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۸۵ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش کیفیت خدمات به مشتریان شده است. |
| ۳/۸۱ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش توان آنها در انجام کار گروهی برای تعمیر و عیب یابی خودرو شده است. |

| میانگین | گویه‌ها |
|---------|---|
| ۳/۳۲ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش درآمد تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۸۱ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب کاهش خطا در تعمیر و عیب‌یابی خودرو شده است. |
| ۳/۹۴ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب ایجاد انگیزه در آنها برای شرکت مجدد در دوره شده است. |
| ۳/۷ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش نظم و آراستگی محیط تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۸۵ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش دقت آنان در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۵۱ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب کاهش ضایعات در تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۵۳ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب کاهش دوباره کاری در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۷۶ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش تسلط آنان در استفاده از ابزار مخصوص شده است. |
| ۳/۷۶ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه در بهبود کیفیت رفتار آنان با مراجعین موثر بوده است. |
| ۳/۴۷ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب شده نظارت و سرپرستی کاهش یابد. |
| ۳/۷۳ | میانگین کل |

براساس نتایج جدول شماره ۱۰ می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۶/۸۷) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۲) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه مدیران، دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» اثربخش بوده است.

جدول (۱۰): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» از دیدگاه مدیران

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------|--------------|--------------|------|------------|--------------|
| ۳/۷۳ | ۰/۷۱ | ۳ | ۰/۸۷ | ۴۶ | ۰/۰۰۰۱ |

جدول (۱۱): میانگین پاسخ کارکنان به سوالات مرحله «نتایج»

| میانگین | گویه‌ها |
|---------|--|
| ۳/۵۲ | شرکت در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث کاهش هزینه‌های تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۴۴ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش درآمد مشتری در تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۶۳ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث کاهش شکایات مشتریان شده است. |
| ۳/۷۰ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث بهبود روابط کاری شده است. |
| ۳/۲۶ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش درآمد شما شده است. |
| ۳/۴۷ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش علاقه مندی سرپرستان برای شرکت مجدد شما در دوره شده است. |
| ۳/۶۷ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش رضایت سرپرستان از تعمیر خودرو توسط شما شده است. |
| ۳/۷۲ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث شده تا خودرو را بعد از تعمیر ابتدا در جاده تست کرده و سپس به مشتری تحویل دهید. |
| ۳/۶۲ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش مشتریان تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۸۸ | حضور در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش مهارت شما برای تعمیر و عیب‌یابی شده است. |
| ۳/۵۹ | میانگین کل |

۴- آیا از دیدگاه کارکنان و مدیران، دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» اثربخش می‌باشد؟ (جدول ۱۱)

جدول (۱۴): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» از دیدگاه مدیران

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------|--------------|--------------|------|------------|--------------|
| ۳/۷۱ | ۰/۷۶ | ۳ | ۶/۲۴ | ۴۶ | ۰/۰۰۰۱ |

جدول (۱۲): نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» از دیدگاه کارکنان

| میانگین | انحراف معیار | میانگین نظری | t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------|--------------|--------------|-------|------------|--------------|
| ۳/۵۹ | ۰/۷۹ | ۳ | ۱۰/۰۸ | ۱۸۱ | ۰/۰۰۰۱ |

براساس نتایج جدول فوق می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۶/۲۴) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۲) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه مدیران، دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» اثربخش بوده است.

براساس نتایج جدول شماره ۱۲ می‌توان گفت که چون مقدار t محاسبه شده (۱۰/۰۸) با اطمینان ۹۵٪ از t بحرانی (۱/۹۶) بزرگتر می‌باشد، فرض صفر رد شده و در نتیجه از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» اثربخش بوده است.

جدول (۱۳): میانگین پاسخ مدیران به سوالات مرحله «نتایج»

| میانگین | گویه‌ها |
|---------|---|
| ۳/۸۳ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش رضایت مشتریان شده است. |
| ۳/۹۱ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث کاهش زمان تعمیر و عیب‌یابی درست خودرو شده است. |
| ۳/۵۷ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث کاهش مدت زمان خواب خودرو در تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۶۶ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب افزایش پذیرش خودرو در تعمیرگاه شده است. |
| ۳/۷۲ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه سبب کاهش هزینه‌های تعمیرگاه و اتلاف بودجه شده است. |
| ۳/۷۶ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب کاهش خطای آنان در انجام امور شده است. |
| ۳/۸۵ | شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش سرعت آنان در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۳۲ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث کاهش مصرف قطعات جدید شده است. |
| ۳/۶۶ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش رعایت قوانین و مقررات تعمیرگاه شده است. |
| ۴/۰۴ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش سطح مهارت‌های شغلی و حرفه‌ای آنان شده است. |
| ۳/۵۹ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث افزایش پذیرش مسئولیت‌های مختلف توسط آن‌ها و دلسوزی و تعهد شغلی شده است. |
| ۳/۶۴ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه حس رقابت را بین همکاران افزایش می‌دهد. |
| ۳/۷۴ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش بازده کاری شده است. |
| ۳/۶۶ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه موجب افزایش خلاقیت آن‌ها در تعمیر خودرو شده است. |
| ۳/۷۰ | حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی تا چه اندازه باعث بهبود روابط کاری شده است. |
| ۳/۷۱ | میانگین کل |

۵- آیا بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد؟

جدول (۱۵): نتایج آزمون t مستقل برای بررسی تفاوت بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی

| آموزشی | | t | درجه سطح آزادی معناداری | انحراف معیار | میانگین | گروه | متغیر |
|--------|---------|---|-------------------------|--------------|---------|------|-------|
| مدیران | کارکنان | | | | | | |

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که چون مقدار t محاسبه شده (۰/۴۲) با اطمینان ۹۵٪ از مقدار t بحرانی (۱/۹۶) کوچکتر است، بنابراین فرض صفر تایید شده و در نتیجه تفاوت معناداری بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی وجود ندارد.

بحث و تفسیر یافته‌ها

در این بخش ابتدا یافته‌های پژوهش به طور خلاصه مطرح می‌شوند و سپس به مقایسه تطبیقی آن‌ها با نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌پردازیم:

یافته‌های حاصل از بررسی سوال اصلی پژوهش نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده برای مدیران (۶/۶۵) و کارکنان (۱۳/۲۲) بزرگتر از t بحرانی می‌باشد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و کارکنان اثربخش بوده است.

نتایج حاصل از بررسی سوالات فرعی پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

متداول‌ترین نوع ارزشیابی در سازمان‌ها بررسی واکنش‌های افراد است. ارزشیابی واکنش‌ها دارای این ارزش است که می‌تواند بازخورد موردی برای عملکرد مدرسان و نیز پیشنهاداتی برای بهبود برنامه آموزشی فراهم سازد. در پژوهش حاضر با توجه به

اینکه مقدار t بدست آمده برای کارکنان (۱۳/۵۴) بزرگتر از t بحرانی می‌باشد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «واکنش» اثربخش بوده است. نتیجه بدست آمده با نتایج پژوهش شرکت مشاوره والدن (۲۰۰۳) تطابق دارد. شرکت مذکور دوره‌های آموزشی رهبری خود را براساس مدل «کریک پاتریک» ارزشیابی نمود. نتایج بدست آمده نشان داد که شرکت کنندگان پس از پایان دوره‌ها انرژی بسیاری کسب نموده و هنگام بازگشت به محل کار خویش از رضایت کامل برخوردار بوده‌اند.

سطح دوم ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی براساس مدل «کریک پاتریک» مربوط به سنجش میزان یادگیری شرکت کنندگان است. این نوع ارزشیابی بازخوردهای لازم را برای مدرسان و طراحان دوره‌ها در خصوص اینکه کدام هدف‌ها تحقق یافته و یا ناموفق بوده‌اند و باید در دوره‌های آموزشی آتی دنبال شوند، فراهم می‌سازد. روش‌های مختلفی برای ارزشیابی این سطح وجود دارد که در این پژوهش خود ارزیابی مد نظر بوده است. در پژوهش حاضر با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده برای کارکنان (۱۲/۸۵) بزرگتر از t بحرانی می‌باشد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که از دیدگاه کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «یادگیری» اثربخش بوده است. نتیجه بدست آمده با یافته‌های پژوهش زارعی (۱۳۸۹) با عنوان «بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی مرکز تربیت معلم استان بوشهر براساس مدل ارزشیابی کریک پاتریک» مغایر است. نتایج پژوهش وی نشان داد که میزان یادگیری فارغ‌التحصیلان مطلوب نمی‌باشد و دوره آموزشی در این زمینه موثر نبوده است.

یافته‌های حاصل از ارزیابی سطح رفتار نشان می‌دهد که با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده برای مدیران (۶/۸۷) و کارکنان (۱۲/۶۶) بزرگتر از t بحرانی می‌باشد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که از دیدگاه مدیران

پژوهش وی نشان داد که از نظر مدیران دفاتر قضایی دوره‌های آموزش ضمن خدمت موجب تحقق اهداف سازمانی شده است.

یافته‌های حاصل از بررسی سوال پنجم پژوهش نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده (۰/۴۲) کوچکتر از t بحرانی می‌باشد، بنابراین نتیجه می‌گیریم بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره اثربخشی دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود ندارد. نتیجه بدست آمده با یافته‌های پژوهش جلیلود (۱۳۸۵) تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

آموزش و بهسازی منابع انسانی، نوعی سرمایه گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی محسوب می‌شود که اگر به درستی برنامه ریزی و اجرا شود، می‌تواند افزایش بهره‌وری را در سازمان و جامعه به دنبال داشته باشد.

از سوی دیگر ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها موجب می‌شود تا مدیران و کارکنان تصویری روشن‌تر از چگونگی فعالیت‌های آموزشی بدست آورند و همچنین برنامه ریزان و کادر آموزشی سازمان را قادر می‌سازد تا نسبت به جنبه‌های مثبت و منفی برنامه‌های آموزشی آگاهی پیدا کنند و در جهت اثربخشی هر چه بیشتر برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی تلاش نمایند.

در ادامه پیشنهادهایی به منظور افزایش سطح اثربخشی و ارتقای کیفیت آموزش در سازمان‌ها ارائه می‌گردد:

۱- از آن جا که اثربخشی آموزش‌های سازمانی به طور مستقیم در ارتباط با توانایی آموزش در پاسخگویی به

و کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «رفتار» اثربخش بوده است و اطلاعات و مهارت‌های آموخته شده فراگیران در طی دوره‌های آموزشی در سازمان مورد استفاده قرار گرفته است و تغییر معناداری بعد از طی دوره‌های مذکور در عملکرد و رفتار حرفه‌ای کارکنان بوجود آمده است. نتایج بدست آمده با یافته‌های پژوهش حمید رضا زاده گلی تطابق دارد. وی در پژوهش خود به «بررسی تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان وزارت معدن و فلزات» پرداخته است. همچنین نتایج پژوهش زواریان (۱۳۸۵) حاکی از تغییر در رفتار یادگیرندگان بوده است.

سطح چهارم که سطح ارزیابی نتایج نامیده می‌شود در واقع به میزان تاثیرات ناشی از آموزش در سازمان اشاره دارد. براساس نتایج بدست آمده و با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده برای مدیران (۶/۲۴) و کارکنان (۱۰/۰۸) بزرگتر از t بحرانی می‌باشد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که از دیدگاه مدیران و کارکنان، دوره‌های آموزشی در مرحله «نتایج» اثربخش بوده است. به عبارت دیگر یافته‌های پژوهش موید آن است که دوره‌های آموزشی می‌تواند سرعت نیروی کار، قدرت تصمیم‌گیری و توان ابداع و ابتکار را در جهت افزایش بهره‌وری ارتقاء دهد. نتایج بدست آمده با یافته‌های پژوهش برزگر (۱۳۸۳) با عنوان «بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی صنعت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی با تاکید بر مدل کریک پاتریک» تطابق دارد. همچنین یافته‌های پژوهش رجیبان (۱۳۸۵) نشان داد که از نظر مدیران و کارکنان برگزاری دوره‌های آموزشی بر عملکرد شغلی آن‌ها تاثیر بسزایی دارد. از سوی دیگر نتایج حاصل با یافته‌های پژوهش جلیلود (۱۳۹۰) با عنوان «بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی تقریرنویسان قوه قضائیه از دیدگاه مدیران دفاتر قضایی و تقریرنویسان» مطابقت دارد. نتایج

۲- حسینی، وحید، بهمن احمدی توانا و امین حسینی شاوون. ۱۳۸۷. کاربرد مدل کریک پاتریک در ارزیابی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران.

۳- خراسانی، اباصلت. (۱۳۸۶). نیازسنجی آموزشی. تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

۴- عباس زادگان، سید محمد؛ و جعفر ترک زاده. ۱۳۸۸. نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها. تهران: شرکت سهامی انتشار.

۵- فاتحی فشمی، مهری. (۱۳۸۸). چرا روش‌های اندازه‌گیری اثربخشی دوره‌های آموزشی اثربخش نیست؟. تهران: اولین کنفرانس بین‌المللی مدیران آموزش.

۶- قلیچ لی، بهروز. (۱۳۸۶). تعالی منابع انسانی: ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود. تهران: موسسه بهره‌وری و منابع انسانی.

۷- طبرسا، غلامعلی؛ و منا احدیان. ۱۳۸۶. مدیریت منابع انسانی، قدرتمندی شرکت‌های کوچک. مجله تدبیر.

8- Eserel, Denis, Evaluation for training. Theory and Practice, Syracuse University IDDAE 33, Huntington Hall Syracuse, New York Education Technology and Society Journal, 2002.

یادداشت‌ها

- ¹ Kretner & Angelo
- ² Kirkpatrick
- ³ Reaction
- ⁴ Learning
- ⁵ Behavior
- ⁶ Result

نیازهای شغلی کارکنان است، پیشنهاد می‌شود سیستم ارزشیابی جامع از دوره‌های آموزشی به منظور شناسایی دقیق مشکلات و نارسایی‌ها طراحی و اجرا گردد.

۲- موفقیت واحد آموزش بیش از همه به وجود نیروهای متخصص و با تجربه بستگی دارد، لذا توصیه می‌شود در انتخاب مسئولان و کارشناسان واحدهای آموزش این امر لحاظ گردد.

۳- تجربیات نشان داده است که کاربرد آن دسته از روش‌های آموزشی که امکان مشارکت هر چه بیشتر فراگیران در جریان آموزش را فراهم سازد، اثربخشی آموزش را به حداکثر می‌رساند. این موضوع هم در هماهنگی اولیه و هم در اجرا مورد تأکید است. لذا پیشنهاد می‌گردد نسبت به اجرای دوره‌های آموزشی به صورت عملی اقدامات لازم صورت گیرد.

۴- ارزشیابی از آموزش زمانی موثر خواهد بود که مبتنی بر اصول مشارکت و تنوع باشد. بنابراین توصیه می‌شود که در طراحی نظام‌های ارزیابی علاوه بر مشارکت عوامل مختلف برنامه (مدرسان، مدیران، سرپرستان، کارشناسان، متخصصان و مجریان) از روش‌های متعدد جمع‌آوری اطلاعات مانند پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، بررسی اسناد و گزارش‌ها متناسب با کمیت و کیفیت داده‌های مورد نیاز استفاده شود.

۵- پیشنهاد می‌شود جهت ماندگاری بیشتر افراد در سازمان‌ها با بهره‌مندی از راه کارها و سیاست‌های لازم اثربخشی دوره‌های آموزشی را افزایش دهیم.

منابع و مأخذ

۱- ابطحی، سید حسین. (۱۳۸۳). آموزش و بهسازی منابع انسانی. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.