



**بررسی عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان
در ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی
اصغر اصغرزاده^۱، فرهاد نژاد ایرانی^۲**

۱- کارشناس ارشد مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران

۲- استادیار گروه مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران

:

asgharzag221@gmail.com

خلاصه

تحقیق حاضر جهت ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان در ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی است. که عوامل موثر بر آن بر اساس نظریه ردینگ و همکارانش (۱۹۹۹) در شش بعد (اهداف، محتوای، نحوه اجرای دوره ها، ویژگی های اساتید، کیفیت امکانات، مزایا و ویژگی های دوره های آموزشی) تعریف و نمونه آماری ۳۰۶ نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و جهت تعیین تاثیر متغیرها از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج حاصل حاکی از تایید فرضیه ها بوده و بیانگر آن است توجه به متغیرهای مستقل تاثیر مثبتی بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان دارد.

کلمات کلیدی: آموزش های ضمن خدمت کارکنان، دوره های آموزشی، سازمان های دولتی

۱. مقدمه

نیروی انسانی مهمترین و راهبردی ترین منبع یک سازمان به حساب می آید. یک سازمان حتی به فرض دارا بودن مجهزترین تجهیزات و تسهیلات، برخوردار از پیشرفته ترین فناوری بدون بهره گیری از نیروی کار متخصص و تعلیم دیده کاملاً موفق نخواهد بود، و روند رو به رشد تغییرات در سازمانهای دولتی کشور طی سالهای گذشته موجب کاهش کیفیت آموزشها گردیده است (مقتنی زاده، ۱۳۸۰).

سازمانهایی که ارزش زیادی برای آموزش قایل می شوند، منابع زیادی را نیز صرف آموزش می کنند تا اطمینان حاصل کنند که کارکنان در برنامه آموزشی مهارتهای لازم خود را دریافت کرده اند؛ چنین سازمانهایی در حداکثر کردن مزایای آموزشی خود موفق هستند (هانگ، ۲۰۰۱).

از چالش هایی که سالهاست مدیران ارشد کشور را به خود مشغول داشته، تامین نیروی ماهر و کاردان مورد نیاز کشور است. آموزش و آموخته های فراگیران در نظام تعلیم و تربیت با بازار کار و نیروی انسانی مورد نیاز آن تطبیق ندارد و نبود اصلاح و هماهنگی بین مراجع آموزش و بخش اجرایی، این عدم تطبیق را افزایش می دهد. یکی از دلایل موفق نبودن نظام آموزشی کشور نبود، پژوهش نظامند در برنامه آموزشی دانشگاهی و تقلید کور از برنامه دانشگاه های کشورهای غربی است (زارعی، ۱۳۸۲).

آموزش ضمن خدمت در مفهوم سنتی، که به معنای انتقال مجموعه ای از مهارتها و فنون به شکل استادشاگردی است، سابقه بسیار طولانی دارد. آنچه موجبات توجه بنیادی به آموزش ضمن خدمت به مفهوم جدید را ایجاد و تسهیل کرد، گستره تغییر و تحولانی بود که دستاوردهای مهمی بخصوص در قلمرو فناوری به همراه داشت. بنابراین می توان نتیجه گرفت که توجه به نارسایی های آموزش ضمن خدمت سنتی و لزوم تجدید ساختار آموزش کارکنان امری است که عموماً با انقلاب صنعتی پا گرفته و پس از آن توسعه یافته است (ردینگ، ۱۹۹۹).

علاوه بر این، انقلاب علمی و فنی که از اوایل قرن بیستم آغاز شد، تاثیر عظیمی بر تمام ابعاد زندگی اجتماعی گذاشت و تغییر و تحولات عمیقی در زمینه اقتصاد، فناوری و علوم به ارمغان آورد. این تغییر و تحولات نیازمند آن بود که آموزش و پرورش به معنای اعم، و آموزش نیروی انسانی به معنای اخص مورد تجدید نظر قرار گیرد. توسعه اقتصادی نیازمند کارگران آموزش دیده بود، با وجود این آموزش و پرورش در این دوران به طور عمده معطوف به تحصیلات ابتدایی بوده است، زیرا قبل از این شرایط، به کارگرانی که دارای آموزش عالی باشند، نیاز کمتری وجود داشت و حتی مشاغل نیز پیچیدگی معاصر را نداشتند، معمولاً صنعت گران بر صنایع حکمفرما بودند و در ممالک توسعه یافته نیز این افراد رموز صنعتی را برای خود حفظ می کردند و آنچه را در کوران تجربه آموخته بودند از نسلی به نسل دیگر منتقل می کردند، طبیعی است در چنین شرایطی تحصیلات رسمی ابتدایی



برای ورود به مشاغل کافی بود و آموزش های ضمن خدمت نیز با ماهیت استادشاگردی می توانست افراد را با مهارت های مورد نیاز آشنا سازد. در قرن نوزدهم عکس وضعیت حاضر اتفاق افتاد، دهه های بعد گواهی بودند بر تغییرات بنیادی کمی و کیفی، انقلاب علمی و فنی در تاریخ انسان با توجه به میزان اکتشافات و ابداعات بی سابقه بود، این امر تا بدان حد بود که نوآوری فناوری دیروز در مورد اشیاء کهنه و منسوخ امروز به نمایش در می آمد، صنعت خودکار شد و بر رایانه ها، رباط ها، بیوتکنولوژی ها و شیوه های جدید ذخیره انرژی مبتنی گشت بدین ترتیب در قرن بیستم حمل و نقل و ارتباطات بوجود یافت و علم و فناوری تبدیل به یک مسئله بین المللی گردید؛ زیرا اگر کشفی در یکی از کشورها صورت می گرفت، به سرعت در سایر کشورها استفاده می شد. تجدید ساختار اقتصادی که به وسیله انقلاب علمی و فنی ایجاد شده بود، به تحولات قابل ملاحظه ای در مشاغل، فنون و آموزش های نیروی انسانی منتهی گردید، در ۱۹۶۰ تعداد افراد تحصیل کرده در شوروی ۳۵۴۵۰۰۰ نفر بوده است که در مشاغل مختلف مشغول به کار بوده اند، در سال ۱۹۷۰ در ایالات متحده آمریکا از هر هفت کارگر یک نفر مدرک دانشگاهی داشته است و بدین ترتیب داشتن تحصیلات عالی از مهمترین مشخصه ها و شرایط اشتغال در مشاغل گوناگون (در کشور های چکسلواکی سابق، فرانسه، آلمان، ژاپن و سایر کشورهای توسعه یافته گردید) (هس، ۱۹۸۹، ۲۶).

سازمانهای امروزی از ارکان مهمی از قبیل سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت تشکیل یافته اند که به زعم بسیاری از صاحب نظران، نیروی انسانی مهمترین رکن در این بین است زیرا کارایی سازمانها منوط به انجام وظایف درست و صحیح این نیروها در دایره صفتی و ستادی است، از آنجایی که ۷۰ درصد از منابع و سرمایه سازمانها را منابع انسانی تشکیل می دهد، لذا تأمین این سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیت های آموزشی منظم در تمامی سطوح سازمانی است تأمین نیروی متخصص جهت اجرای مقاصد متعدد و متنوع سازمانها امروزه نمی تواند بدون پیروی از اصول و فنون برنامه ریزی نیروی انسانی و در نهایت برنامه ریزی آموزشی، تحقق پذیرد. تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد از طریق یک حرکت مستمر آموزشی امکان پذیر می باشد، چون آموزش منابع انسانی را یک سرمایه گذاری اجتماعی می توان قلمداد کرد (عباسیان، ۱۳۸۵).

پیشرفت های روز افزون در علوم و فنون، تحولات سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تغییرات در مسیر تولیدات و خدمات سازمانها، گسترش اهداف سازمانی، نیاز به آموزش جدید را در سازمانها پدیدار می سازد. سازمانها متناسب با عصر فناوری اطلاعات به طور مداوم سعی می کنند فرصتهایی را برای توسعه توانمندیهای منابع انسانی خود فراهم سازند تا عملکرد آنها بهبود یابد (رنگریز و عظیمی، ۱۳۸۵، ۱۸۴).

بنابراین در جامعه ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش کارکنان نه تنها مطلوب بوده، بلکه فعالیتی است که هر سازمانی باید برای آن منابع ای در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد. 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 مهارتهایی که یک نیروی کار در سازمانها باید داشته باشد بستگی دارد (آمستردانگ، ۱۳۸۵).

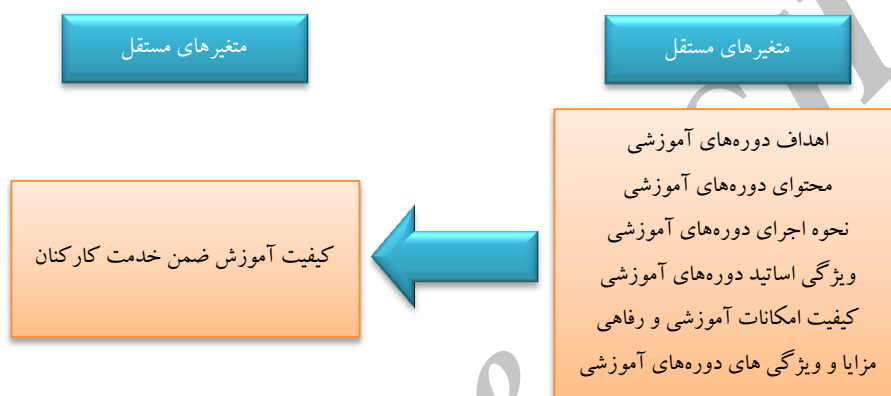
امروزه رشد نیروی انسانی از طریق آموزش و پرورش بیش از پیش مورد توجه و تأکید سازمانها قرار گرفته است. تأکیدی که در کوشش های مدیریت نوین، تحولی چشمگیر به شمار می آید. به بیان دیگر اکنون آموزش و پرورش کارکنان در ردیف اساسی ترین وظایف هر مدیر قرار گرفته است. در این راستا مهمترین وظیفه مدیر آن است که با تدوین مستمر برنامه های آموزشی، راه دگرگون شدن و بهبود کار را هموار نماید. آموزش، کاراترین ابزار و قویترین فرآیند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی و آماده تقویت نمودن آنان برای انجام وظایف می باشد. امروزه اغلب کشورهای توسعه یافته برای بقاء، رشد و تداوم توسعه، بخش قابل توجهی از درآمد ناخالص ملی خود را به طرق مختلف صرف آموزش و تربیت نیروی انسانی می نمایند و با تعلیم مهارت های ضروری به کارکنان، میزان بهره وری کار را افزایش می دهند. به علاوه، اجرای برنامه های آموزشی در سازمان، پرورش استعدادها، ژرف بینی، جامع نگری و پابندی افراد به ارزشهای سازمانی را تقویت می نماید.

فرایند آموزش و ارتقاء کیفیت چرخه آن از فعالیت های ضروری و مستمر برای تطبیق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان و محیط می باشد و آموزش ضمن خدمت، ابزاری است که به وسیله فنون و روشهای مختلف، مدیران را در اداره سازمانها یاری می رساند. ایجاد یک نظام اداری مطلوب و مناسب، و ارتقاء توانمندیهای نیروی انسانی تا اندازه زیادی به کمک آموزش ضمن خدمت پویا امکان پذیر است. تسلط روزافزون انسان بر طبیعت و شناخت و آگاهی از ناشناخته ها و پژوهش برای یافتن تکنیکها و ابزارهای جدید به منظور حل مسائل و مشکلات جامعه به ویژه در کشورهای در حال توسعه، مسأله ارتقاء کیفیت این آموزش ها را بیش از پیش مهم و مؤثر نموده است (کریمی، ۱۳۷۸).



۶. چارچوب نظری و مدل تحلیلی

در تحقیق حاضر برای تعیین عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان در ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی بعد از مطالعه ادبیاتی، مصاحبه با متخصصان امر در حوزه مدیریت رفتار سازمانی، بررسی مقالات موجود در اینترنت، تحقیقات انجام شده و کسب نظر اساتید در این مورد برای بیان عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان، نظریه ریدینگ (۱۹۹۴) به عنوان چارچوب نظری در نظر گرفته شده که بر اساس این نظریه عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان، در شش بعد؛ اهداف دوره های آموزشی، محتوای دوره های آموزشی، نحوه اجرای دوره های آموزشی، ویژگی های اساتید دوره های آموزشی، کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره ها، مزایا و ویژگی های دوره های آموزشی مطابق شکل ۱ در نظر گرفته و فرضیه سازی گردید (علیخانی، ۱۳۸۱، ۱۷۷).



شکل ۱- مدل تحلیلی پژوهش

۲. روش تحقیق

چون این تحقیق به توصیف و مطالعه «آنچه هست» می پردازد، بنابراین روش تحقیق مناسب در این تحقیق، توصیفی است. از طرفی چون این تحقیق رابطه بین چند متغیر در یک جامعه را بررسی می کند، در زمره طرح های همبستگی می باشد. از آنجایی که در تحقیقات توصیفی ویژگی های جامعه مورد مطالعه از طریق پیمایش مورد بررسی و آزمون قرار می گیرد، تحقیق حاضر یک نوع تحقیق توصیفی، پیمایشی و از حیث هدف کاربردی می باشد. برای بررسی توزیع ویژگی های یک جامعه آماری روش تحقیق پیمایشی به کار می رود. در این روش از افراد سؤال های متعددی درباره رفتارها، نگرش ها و نظراتشان پرسیده می شود، و به طور کلی این نوع مطالعات به توصیف پدیده ای خاص در محیطی معین می پردازند که برای آزمون نظرها یا پاسخگویی به پرسش های تحقیق به کار می روند و شامل توصیف و نتیجه گیری می باشند.

جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی که آموزش ضمن خدمت طی کرده اند، می باشد و مورد مطالعه سازمانهای دولتی به تفکیک نظامی، خدماتی و آموزشی می باشد، بر اساس معیار ذکر شده از سازمانهای نظامی، ارتش و نیروی انتظامی، از سازمانهای خدماتی دولتی، بیمارستانهای درمانی، حلال احمر، بانک های دولتی، شرکت آب فاء، اداره گاز، اداره برق و از سازمانهای آموزشی دولتی، آموزش و پرورش و بیمارستانهای آموزشی و دانشگاهی و... در سازمانهای مرکزی استان آذربایجان شرقی شناسایی گردیدند.

با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف نرمال بودن داده ها را برای تک تک متغیرها انجام که با توجه به نتایج بدست آمده، از آنجائیکه سطح معنی داری (p) بدست آمده برای آزمونها بزرگتر از سطح معناداری ما یعنی $\alpha = 0/05$ می باشد، فرض نرمال بودن داده ها را پذیرفته و می توان برای بررسی فرضیه ها از روشهای آماری پارامتریک استفاده کرد که ما در تحقیق جهت یافتن تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته از آزمون رگرسیون خطی استفاده نموده ایم.

۳. جامعه و نمونه آماری



بر اساس معیارهای جامعه آماری سازمانهای دولتی موجود در استان آذربایجان شرقی، جهت محاسبه حجم نمونه از فرمول نمونه گیری کوکران استفاده شده که حجم جامعه آماری ۱۵۰۱ نفر تعیین گردید و روش نمونه گیری مورد استفاده در این تحقیق، روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای می باشد. برای محاسبه حجم نمونه آماری کارکنان، با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد و قبول خطای ۵ درصد، از فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۳۰۶ نفر مشخص گردیده است.

$$n = \frac{(N * Z^2 \frac{\alpha}{2} pq)}{(N-1) \epsilon^2 + Z^2 \frac{\alpha}{2} pq} \quad (1)$$

که در آن:

$N = 1501$ حجم جامعه آماری

$P =$ احتمال برخورداری از صفت مورد نظر (۰/۵)

$q =$ احتمال عدم برخورداری از صفت مورد نظر (۰/۵)

$\epsilon =$ دقت احتمالی مطلوب یا خطای مجاز (۰/۰۵)

$Z^2 \frac{\alpha}{2} =$ درجه یا ضریب اطمینان ۹۵ درصد (۱/۹۶)

۴. یافته های تحقیق

- ۲۴۵ نفر از پاسخگویان (۸۰/۱ درصد نمونه آماری) را مرد و ۶۱ نفر از پاسخگویان (۱۹/۹ درصد نمونه آماری) را زن تشکیل داده است.
- ۲۰۴ نفر از پاسخگویان (۶۶/۷ درصد نمونه آماری) را مجرد، ۱۰۲ نفر از پاسخگویان (۳۳/۳ درصد نمونه آماری) را متأهل تشکیل داده است.
- ۱۹ نفر از پاسخگویان (۶/۲ درصد نمونه آماری) زیر ۲۵ سال ۹۶ نفر از پاسخگویان (۳۱/۴ درصد نمونه آماری) بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۱۷۲ نفر از پاسخگویان (۵۶/۲ درصد نمونه آماری)، بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۱۶ نفر از پاسخگویان (۵/۲ درصد نمونه آماری)، بین ۴۶ تا ۵۵ سال و ۳ نفر از پاسخگویان (۱ درصد نمونه آماری) بالای ۵۵ سال را تشکیل می دهند.
- ۵۳ نفر از پاسخگویان (۱۷/۳ درصد نمونه آماری) را دیپلم، ۱۸ نفر از پاسخگویان (۶۱/۴ درصد نمونه آماری) فوق دیپلم ۶۱ نفر از پاسخگویان (۱۹/۹ درصد نمونه آماری) لیسانس و ۴ نفر از پاسخگویان (۱/۳ درصد نمونه آماری) فوق لیسانس و بالاتر تشکیل داده است.
- ۵۳ نفر از پاسخگویان (۱۷/۳ درصد نمونه آماری) کمتر از ۵ سال و ۵۳ نفر از پاسخگویان (۱۷/۳ درصد نمونه آماری) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۸۰ نفر از پاسخگویان (۲۶/۱ درصد نمونه آماری)، بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۸۸ نفر از پاسخگویان (۲۸/۸ درصد نمونه آماری) بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۳۲ نفر از پاسخگویان (۱۰/۵ درصد نمونه آماری)، بیش از ۲۰ سال را تشکیل داده است.

۶. آزمون فرضیه ها

آزمون فرضیه اول: توجه به اهداف دوره های آموزشی ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

جدول ۱- تحلیل واریانس فرضیه اول

خطای استاندارد		ضریب تشخیص تعدیل شده		ضریب تشخیص (R ²)		R	
۰/۵۷۵		۰/۳۵۳		۰/۳۵۵		۰/۵۹۶	
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی	منبع تغییرات	



FHD2015.ir

شیراز مهرماه ۱۳۹۴

رگرسیون	۱	۵۵/۲۰۵	۵۵/۲۰	۱۶۷/۱۴۴	۰/۹۵	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۰۴	۱۰۰/۴۰۶	۰/۳۳۰		نتیجه آزمون:	
کل	۳۰۵	۱۵۵/۶۱۱	-----		تایید فرضیه	

چنانچه در جدول ۱ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۳۵۵ می باشد. می توان بیان نمود که ۳۵ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در اهداف دوره های آموزشی ضمن خدمت تبیین می گردد.

آزمون فرضیه دوم: توجه به محتوای دوره های آموزشی ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

جدول ۲- تحلیل واریانس فرضیه دوم

خطای استاندارد		ضریب تشخیص شده	ضریب تشخیص (R^2)	R	
۰/۵۲۱		۰/۴۶۸	۰/۴۷۰	۰/۶۸۵	
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	
۰/۰۰۰	۰/۹۵	۲۶۹/۴۱۹	۷۳/۱۱۳	۷۳/۱۱۳	
نتیجه آزمون:			۰/۷۱۲	۸۲/۴۹۷	۳۰۴
تایید فرضیه			-----	۱۵۵/۶۱۱	۳۰۴

چنانچه در جدول ۲ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۴۷۰ می باشد. می توان بیان نمود که ۴۷ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در محتوای دوره های آموزشی ضمن خدمت تبیین می گردد.

آزمون فرضیه سوم: توجه به نحوه اجرای دوره های آموزشی ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

جدول ۳- تحلیل واریانس فرضیه سوم

خطای استاندارد		ضریب تشخیص شده	ضریب تشخیص (R^2)	R	
۰/۶۷۴		۰/۱۱۰	۰/۱۱۳	۰/۳۳۶	
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	
۰/۰۰۰	۰/۹۵	۳۸/۷۲۷	۱۷/۵۸۳	۱۷/۵۸۳	
نتیجه آزمون:			۰/۴۵۴	۱۳۸/۰۲۷	۳۰۴
تایید فرضیه			-----	۱۵۵/۶۱۱	۳۰۵

چنانچه در جدول ۳ ملاحظه می گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۱۱۳ می باشد. می توان بیان نمود که ۱۱ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در نحوه اجرای دوره های آموزشی ضمن خدمت تبیین می گردد.



آزمون فرضیه چهارم: توجه به ویژگی‌های اساتید دوره‌های آموزشی ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

جدول ۴- تحلیل واریانس فرضیه چهارم

R		ضریب تشخیص (R^2)	ضریب تشخیص تعدیل شده		خطای استاندارد	
۰/۳۴۸		۰/۱۲۱	۰/۱۱۸		۰/۶۷۱	
منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	F	سطح اطمینان	سطح معنی داری
رگرسیون	۱	۱۸/۸۵۳	۱۸/۸۵۳	۴۱/۹۰۸	۰/۹۵	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۰۴	۱۳۶/۷۵۸	۰/۴۵۰		نتیجه آزمون:	
کل	۶۰۵	۱۵۵/۶۱۱	-----		تایید فرضیه	

چنانچه در جدول ۴ ملاحظه می‌گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰ می‌باشد، می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می‌باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۱۲۱ می‌باشد. می‌توان بیان نمود که ۱۲ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در ویژگی‌های اساتید دوره‌های آموزشی ضمن خدمت تبیین می‌گردد.

آزمون فرضیه پنجم: توجه به کیفیت امکانات آموزشی ورفاهی دوره‌های ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

جدول ۵- تحلیل واریانس فرضیه پنجم

R		ضریب تشخیص (R^2)	ضریب تشخیص تعدیل شده		خطای استاندارد	
۰/۵۸۰		۰/۳۳۷	۰/۳۳۴		۰/۵۸۳	
منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	F	سطح اطمینان	سطح معنی داری
رگرسیون	۱	۵۲/۳۷۵	۵۲/۳۷۵	۱۵۴/۲۲۸	۰/۹۵	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۰۴	۱۰۳/۲۳۶	۰/۳۴۰		نتیجه آزمون:	
کل	۳۰۵	۱۵۵/۶۱۱	-----		تایید فرضیه	

چنانچه در جدول ۵ ملاحظه می‌گردد سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰ می‌باشد و می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می‌باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۳۳۷ می‌باشد. می‌توان بیان نمود که ۳۳ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در کیفیت امکانات آموزشی ورفاهی دوره‌های ضمن خدمت تبیین می‌گردد.

آزمون فرضیه ششم: توجه به مزایا و ویژگی‌های دوره‌های آموزشی ضمن خدمت تاثیر مثبتی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی دارد.

R		ضریب تشخیص (R^2)	ضریب تشخیص تعدیل شده		خطای استاندارد	
۰/۱۸۸		۰/۰۳۵	۰/۰۳۲		۰/۷۰۳	
منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	F	سطح اطمینان	سطح معنی داری



رگرسیون	۱	۵/۴۷۸	۵/۴۷۸	۱۱/۰۹۲	۰/۹۵	۰/۰۰۱
باقیمانده	۳۰۴	۱۵۰/۱۳۳	۰/۴۹۴		نتیجه آزمون:	
کل	۳۰۵	۱۵۵/۶۱۱	-----		تایید فرضیه	

جدول ۶- تحلیل واریانس فرضیه ششم

چنانچه در جدول ۶ ملاحظه می‌گردد سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۱ می‌باشد، می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می‌باشد. و با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۰۳۵ می‌باشد. می‌توان بیان نمود که ۳ درصد تغییرات میزان کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی، توسط تغییرات در مزایا و ویژگی‌های دوره‌های آموزشی ضمن خدمت تبیین می‌گردد.

۴. نتیجه گیری

با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها بوسیله آزمون رگرسیون مشخص گردید توجه به اهداف دوره‌ها، محتوای دوره‌ها، نحوه اجرای دوره‌ها، ویژگی‌های اساتید دوره‌ها، کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره‌ها، مزایا و ویژگی‌های دوره‌ها با سطح اطمینان ۰/۹۵ بر ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی تاثیر داشته این در حالیکه که کلیه فرضیه‌های اصلی مربوط به بررسی عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان در ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی مورد تایید قرار گرفته و نشان داد که هرچه عوامل موثر از محتوای دوره‌ها به سمت کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره‌ها سوق پیدا کند کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی افزایش می‌یابد. یافته‌های تحقیق حاضر با یافته‌های تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل موثر بر رشد دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی خراسان» توسط رضا گرانی (۱۳۹۰) انجام شده با هدف رشد دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی خراسان صورت گرفته است همسو می‌باشد، برخی عواملی که به نظر می‌رسد می‌توانند بر رشد دوره‌های آموزشی ضمن خدمت موثر باشند انتخاب شده که عبارتند از:

هدفهای تدوین شده دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، محتوای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، نحوه اجرای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، ویژگی اساتید دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، مرتبط کردن ارتقاء شغلی به طی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و ارزیابی مستمر نتایج دوره‌ها.

با توجه به یافته‌های تحقیق پژوهشگر به این نتیجه رسیده است که تاثیر عامل «محتوای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت» بیشتر از دیگر عوامل بر رشد دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مجتمع عالی آموزشی و پژوهشی خراسان دارد و عامل «مرتبط کردن ارتقاء شغلی به طی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت» کمترین تاثیر را دارد، یافته‌های تحقیق حاضر نیز نشان داد که توجه به اهداف دوره‌ها، محتوای دوره‌ها، نحوه اجرای دوره‌ها، ویژگی‌های اساتید دوره‌ها، کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره‌ها، مزایا و ویژگی‌های دوره‌ها با سطح اطمینان ۰/۹۵ بر ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی تاثیر داشته و نشان می‌دهد که متغیر توجه به محتوای دوره‌های آموزشی دارای بیشترین اثر می‌باشد و از لحاظ اولویت بندی پس از متغیر محتوای دوره‌های آموزشی، به ترتیب متغیرهای، ویژگی‌های اساتید دوره‌های آموزشی، اهداف دوره‌های آموزشی، مزایا و ویژگی‌های دوره‌های آموزشی، نحوه اجرای دوره‌های آموزشی، کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره‌ها، در رتبه‌های دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم قرار می‌گیرند و همچنین نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقی با عنوان «بررسی راهکارهای کیفیت بخشی به دوره‌های آموزش ضمن خدمت معلمان و کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر سمنان» که توسط مریم افضل خوانی و سمیه نجابت (۱۳۹۱) صورت گرفت همخوانی دارد، در این تحقیق عوامل موثر بر کیفیت بخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت معلمان عبارت بودند از:

فرایند آموزش، کیفیت مدرسين، کیفیت امکانات، کیفیت محتوایی، هدف گذاری‌ها و برگزاری دوره‌ها به صورت مجازی.

در نهایت بعد از بررسی‌های فراوان و تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از نظر معلمان دوره دیده عامل کیفیت محتوایی بیشترین و عامل برگزاری دوره‌ها به صورت مجازی کمترین نقش را در کیفیت بخشی به دوره‌های آموزش ضمن خدمت معلمان و کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر سمنان داشته است (افضل خوانی و سمیه نجابت، ۱۳۹۲)، یافته‌های تحقیق حاضر نیز نشان داد که توجه به اهداف دوره‌ها، محتوای دوره‌ها، نحوه اجرای دوره‌ها، ویژگی‌های اساتید دوره‌ها، کیفیت امکانات آموزشی و رفاهی دوره‌ها، مزایا و ویژگی‌های دوره‌ها با سطح اطمینان ۰/۹۵ بر ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی تاثیر داشته و نشان می‌دهد که متغیر توجه به محتوای دوره‌های آموزشی دارای



بیشترین اثر می‌باشد، با توجه به تحقیقی با عنوان «ارزیابی اثر بخشی آموزش کارکنان در اروپا» که توسط ری‌دینگ (۱۹۹۴) در کتابی به ارزیابی از دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان در کشورهای اروپایی پرداخته می‌توان همراستایی تحقیق حاضر را با آن اثبات نمود، ری‌دینگ در این کتاب اظهار میدارد چنانچه مقررات لازم وجود داشته باشد میتوان بسیاری از جنبه های این آموزش‌ها را ارزیابی کرد. آن بیان می‌کند دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر اساس جنبه‌های اهداف دوره‌های آموزشی، محتوای دوره‌های آموزشی، نحوه اجرای دوره‌های آموزشی، ویژگی‌های اساتید دوره‌های آموزشی، کیفیت امکانات آموزشی ورفاهی دوره‌ها، مزایا و ویژگی‌های دوره های آموزشی پی‌ریزی می‌شوند. در نهایت نتیجه گیری می‌کند که در نیمی از کشورهای اروپایی تلاش قابل توجهی جهت بهبود اثربخشی آموزش ضمن خدمت کارکنان صورت نمی‌گیرد، یافته‌های تحقیق حاضر نیز نشان داد که توجه به؛ اهداف دوره‌ها، محتوای دوره‌ها، نحوه اجرای دوره‌ها، ویژگی‌های اساتید دوره ها، کیفیت امکانات آموزشی ورفاهی دوره ها، مزایا و ویژگی‌های دوره‌ها با سطح اطمینان ۹۵٪ بر ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان شرقی تاثیر گذار می‌باشد.

مراجع

۱. مقنی زاده، م.، (۱۳۸۰)، "ارزشیابی اثربخشی دوره های علمی - کاربردی، طرح جامع نیاز سنجی نیروی انسانی متخصص و سیاستگذاری توسعه منابع انسانی کشور"، تهران، موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.
2. Hunge, T , (2001) , The relations of training and John Deutch Institute For The Study Of Economic -31.
۳. زارعی م.، (۱۳۸۰)، "دوازده ویژگی سازمانهای یادگیرنده"، مجله مجتمعه آموزش عالی قم، سال سوم، شماره ۱۰، ۸۷-۹۵.
4. David, F.R. (1999), Concepts of strategic Management, New York: Macmillan
5. Heath , Geoff. Staff development , supervision and performance Appraisal Longman (1989).
۶. عباسیان، ع.، اثربخشی دوره های آموزش (مدل کریک پاتریک)، تدبیر، تیر ۱۳۸۵ شماره ۷۰، ص ۱۸.
۷. رنگریز، ح؛ عظیمی، ن، (۱۳۸۴)، منابع انسانی در هزاره سوم، تهران، شرکت چاپ و نشر.
۸. آموستردانگ، م.، (۱۳۸۵)، "مدیریت عملکرد راهبردهای کلیدی و راهنمای عملی"، ترجمه سعید صفری، امیر وهابیان، تهران: جهاد دانشگاهی.
۹. کریمی، م.، (۱۳۸۷)، "بررسی نظرات دبیران دبیرستان های شهر اصفهان در مورد عوامل موثر درافزایش اثربخشی دوره‌های آموزش کوتاه مدت ضمن خدمت"، اصفهان، مرکز آموزش مدیریت دولتی اصفهان.
۱۰. علیخانی، ب.، (۱۳۸۱)، "بررسی عوامل موثر در ارتقاء کیفیت آموزش ضمن خدمت فرهنگیان ازدیدگاه شرکت کنندگان و مدرسان منطقه آموزش و پرورش مرود شت"، پایانامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.