



بررسی کارایی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی و تاثیر آموزش ضمن خدمت بر بهبود آن

محمد قاسمی^۱، بتول گلوی^۲، عاطفه قنبری نژاد^۲، سمانه شیخ^۲

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زابل

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، بررسی اثرگذاری آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات این پژوهش از نوع توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه کارکنان بخش مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان می باشد، که تعداد آنها ۷۵۰ نفر می باشد. که با استفاده کوکران ، از این تعداد ۲۶۲ نفر به عنوان نمونه آماری به دست آمده است. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق شامل پرسش نامه محقق ساخته می باشد. گویه های موجود در این پرسش نامه بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت طراحی شده بود، که روایی آن مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ تایید شد. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها، متغیرهای تحقیق را با کمک روش های آمار توصیفی مورد آزمون قرار داده ایم. که برای انجام امور فوق از نرم افزار SPSS، و از آزمون های، کولموگروف - اسمیرنوف، پیرسون رگرسیون ساده و چند گانه استفاده شده است. یافته های حاصل از تحقیق نشان داد که آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان و مولفه های آن (شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان ، ارتقاء به توان مدیریتی، سالم سازی روابط متقابل) تاثیر معنادار دارد.

واژگان کلیدی: عملکرد، شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان ، ارتقاء به توان مدیریتی، سالم سازی روابط متقابل



مقدمه

امروزه هر یک از سازمان ها با توجه به اهمیت آموزش تلاش می کنند فرصت هایی را برای رشد و بالندگی اعضای خود به وجود آورند. آموزش سرآغاز بلوغ فکری، تعمیق قدرت تفکر، تحلیل های ذهنی در افراد و ابزار استراتژیک تحول و توسعه اجتماعی در جوامع مختلف محسوب می شود. تجارب جهانی بیانگر این است که آموزش یکی از مؤثرترین عوامل در تغییر رفتار، روز آمد کردن مهارت، توسعه تخصص، بینش و نگرش منابع انسانی و تحول سازمانی است (بورتی دوکو، ۲۰۱۰).

بر این اساس باید گفت که در عصر تغییرات و تحولات کنونی، سازمانهایی قادر به ماندگاری و ادامه حیات هستند که منابع انسانی آنها به طور مستعمر آموزش دیده، تواناییهای خود را افزون ساخته، الگوهای جدید تفکر در آنها رشد یابد اندیشه های جمعی و گروهی در بین آنها ترویج شوند و افراد چگونگی آموختن را با مشارکت یکدیگر بیاموزند این امر یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه همه جانبه در هر کشور بشمار میرود. تأکید می شود که رسیدن به اهداف سازمان، بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط در حال تغییر دارد در این بین اجرای آموزش و بهسازی نیروی انسانی سبب میشود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیطی، بطور مؤثر فعالیت هایشان را ادامه داده و کارایی خود را افزایش دهند. بنابراین، فرآیند آموزش و بهسازی از فعالیت های ضروری و پیگیر برای تطبیق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان و محیط است و در عین حال به عنوان کوشش مداوم و برنامه ریزی شده مدیریت برای بهبود سطوح شایستگی کارکنان و عملکرد سازمانی نیز محسوب میشود. اندیشمندان حوزه های مختلف علوم بر این باورند که ایجاد نگرش مثبت و صحیح در کارکنان از طریق آموزشهای لازم حاصل می شود و این آموزش ها ابزاری هستند که مدیران را در اداره سازمان ها یاری می رسانند و بنابراین وجودشان برای تحقق مطلوب اهداف سازمانی مفید و ضروری است (استین باخ، ۲۰۰۵). تأکید برداشتن کارکنان ماهر، رمز موفقیت بسیاری از سازمان هاست. بدین منظور بسیاری از سازمان ها برنامه های آموزش برای رشد و ارتقاء کارکنان را طراحی و اجرا کرده اند. پیشرفت و توسعه ی سازمان ها در گرو داشتن منابع انسانی توانمند و نوآور است. از این رو تمام سازمان ها به امر اثربخشی دوره های آموزشی و توانمند سازی منابع انسانی خود بیش از پیش توجه می کنند و همواره بر نقش و جایگاه واقعی آموزش و توسعه کارکنان در مسیر توسعه سازمان تأکید دارند. یکی از دستاوردهای تمدن بشری پیدایش سازمان های گسترده اجتماعی است که امروزه شاهد آن هستیم. این گسترش به حدی است که جامعه ما را به دلیل احاطه سازمان ها می توان جامعه سازمانی نامید، زیرا در همه مراحل زندگی از تولد تا مرگ به طور مستقیم و دائمی با سازمان ها در ارتباط هستیم. (مشبکی، ۱۳۸۹؛ بولا، ۱۳۹۰)

با پیچیده تر شدن مشاغل، بر اهمیت آموزش در سازمان ها نیز افزوده شده است. زمانی که مشاغل ساده به آسانی فراگرفته می شدند و دگرگونی های فنی تأثیر اندکی در آن ها داشت، کارکنان نیاز به افزایش یا تغییر مهارت های خود نداشتند. اما دگرگونی های پرشتابی که در دهه های اخیر در جوامع پیچیده روی داده است، فشار روزافزونی به سازمان ها وارد آورده است تا پس از تولید محصولات و ارائه خدمات، چگونگی تولید و عرضه شان، نوع مشاغل مورد نیاز و نوع مهارت های لازم برای انجام این مشاغل را با وضعیت موجود وفق دهند. می توان گفت آموزش برای کمک به افراد در انجام بهتر فعالیت هایشان می باشد. آموزش یک اصطلاح سامانه ای در رفتار است که با یادگیری ناشی از تعلیم و تربیت و تجربیات دامنه دار و برنامه ریزی شده صورت می گیرد (حاجی کریمی و رنگرز، ۱۳۸۴؛ اورنگی، ۱۳۹۰). طرح آموزش رشد و ارتقاء، به معنای تغییر دانسته های کارکنان، چگونه انجام دادن کار،



تغییر نگرش آن ها نسبت به کار ، تغییر نگرش آن ها نسبت به همکاران و سرپرستان است. آموزش مؤثرترین وسیله برای تربیت و تجهیز نیروی انسانی و تأمین تخصص های مورد نیاز بخش دولتی است (شریعت مداری و همکاران، ۱۳۹۰).

با این که هر سال هزینه های زیادی صرف آموزش کارکنان سازمان تامین اجتماعی می شود ولی به نظر می رسد که این آموزش ها کارایی لازم را نداشته و رضایت بخش نبوده اند و افراد آموزش دیده از دوره های آموزشی راضی نبوده اند. در این پژوهش ضمن تشخیص فاصله بین وضع موجود و مطلوب فرآیند آموزش سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان راهکار هایی جهت بهبود وضعیت آموزش کارکنان به منظور توسعه منابع انسانی کلیه پرسنل این سازمان پیشنهاد می گردد تا مسئولان و برنامه ریزان آموزشی سازمان بتوانند مشکلات آموزش کارکنان را برطرف و وضعیت آموزشی آن ها را بهبود بخشند.

آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت از لحاظ سازمانی به آن نوع آموزشی اطلاق می شود که عموماً پس از استخدام فرد در سازمان صورت می پذیرد. با توجه به این واقعیت، تعاریف مختلفی از آموزش ضمن خدمت کارکنان ارائه شده است که در زیر برخی از آن ها را ذکر می کنیم. جان اف می در تعریف آموزش ضمن خدمت می گوید: آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود نظام دار و مداوم مستخدمین از نظر دانش، مهارت ها و رفتار هایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک نماید. به این ترتیب هدف از آموزش ضمن خدمت ایجاد توانایی بیش تر تولید، افزایش کارایی در شغل فعلی و کسب شرایط بهتر برای احراز مقامات بالاتر می باشد (ابطحی، ۱۳۸۵). پی و گاتر، آموزش ضمن خدمت را نوعی کوشش نظام دار تلقی می کنند که هدف اصلی آن عبارت است از هماهنگی و هم سو کردن آرزوها، علایق و نیازهای آتی افراد با نیاز ها و اهداف سازمان در قالب کارایی که از افراد انتظار می رود (هس^۱، ۱۹۸۹). گولدستین آموزش ضمن خدمت را فرایند اکتساب نظام دار مهارت ها، قوانین، مفاهیم یا نگرش هایی می داند که منجر به بهبود عملکرد افراد در محیط کار می شود (گولدستین^۲، ۱۹۹۳). برخی دیگر، آموزش ضمن خدمت را عبارت می دانند از: بهبود بخشیدن فعالیت و وظایف افراد در رابطه با شغل و حرفه تخصصی آنان که عمدتاً به منظور افزایش دانش و مهارت و تغییر نگرش های حرفه ای آنان صورت می پذیرد تا به وسیله آن، افراد بتوانند به گونه ای مؤثر وظایفشان را به انجام رسانند (دوکین^۳، ۱۹۸۸).

¹ Hess

² Goldstein

³ Doukin



عملکرد

واژه عملکرد معانی مختلفی دارد که از تجمیع تمام ای معانی می توان یک تعریف قابل استفاده برای عملکرد ارائه داد.

عملکرد، انجام دادن چیزی است که با قصد و نیت خاص.

عملکرد، قابل اندازه گیری بوسیله عدد یا اصطلاح می باشد.

بنابراین می توان گفت که عملکرد هم به عمل، هم به نتیجه عمل اشاره دارد. به عبارت دیگر، عملکرد به عنوان عمل امروز که مقدمه تولید مقدار مشخصی از ارزش خروجی فردا است، تعریف می شود. کلمه عملکرد به طور وسیع در مباحث مدیریت مورد استفاده قرار می گیرد. در سال ۱۹۹۵ نیلی و دیگران بیان کرده اند که عملکرد اغلب با کارایی اثربخشی تعریف شده است (کبری، ۱۳۸۶).

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق عبارت است از:

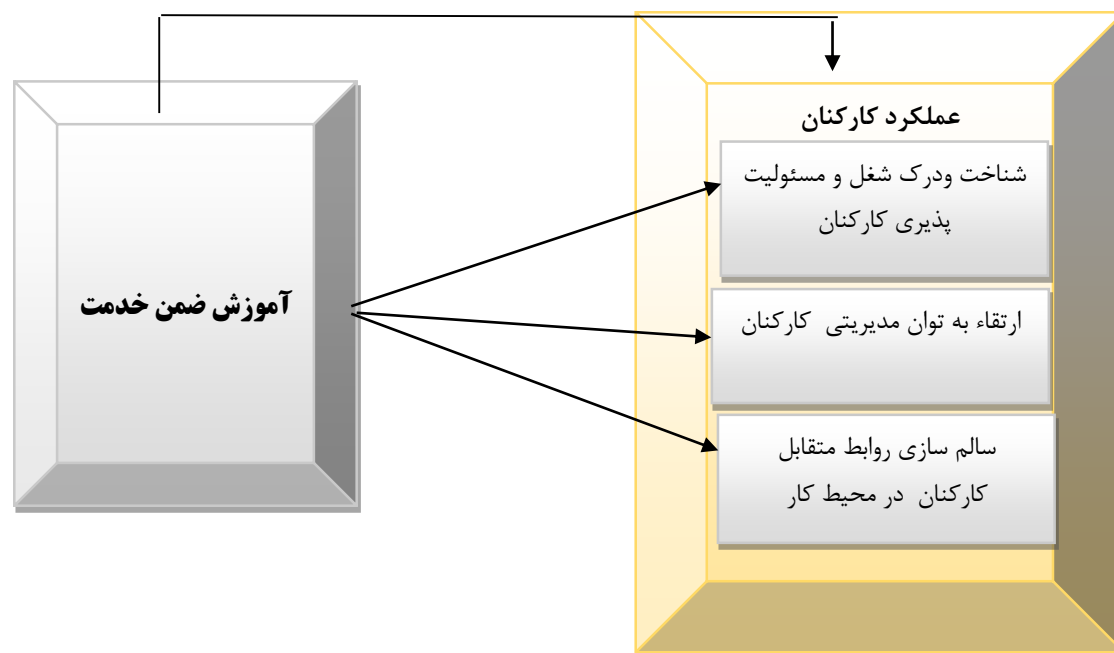
آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد

فرضیه های فرعی :

- آموزش ضمن خدمت بر شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد
- آموزش ضمن خدمت بر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد
- آموزش ضمن خدمت بر سالم سازی روابط متقابل کارکنان در محیط کار کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.



مدل مفهومی تحقیق



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی تحقیق

این تحقیق بر اساس تقسیم بندی بنیادی، کاربردی و توسعه ای، جزء تحقیقات کاربردی محسوب می شود. از آنجایی که پژوهشگر به دنبال بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان می باشد، روش تحقیق توصیفی - همبستگی (تحلیل رگرسیون) می باشد. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه کارکنان بخش مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان می باشد، که تعداد آنها ۸۲۳ نفر می باشد. که با استفاده از فرمول کوکران، از این تعداد ۲۶۲ نفر به عنوان نمونه آماری به دست آمده است و پرسشنامه ها به صورت تصادفی بین آنها توزیع گردیدند. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق شامل پرسش نامه می باشد. گویه های موجود در این پرسش نامه بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت طراحی شده بود و این گویه ها برای اطمینان از روایی محتوایی توسط اساتید راهنما و مشاور مورد باز بینی قرار گرفته، و در نهایت روایی پرسش نامه، مورد تأیید این افراد قرار گرفت و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از نمونه ها، هم از روش های آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده شده است.



یافته های تحقیق

فرضیه اصلی: آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.

H₀: آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر ندارد.

H₁: آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.

جدول ۱. متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیون

مدل	متغیر وارد شده	متغیر حذف شده	روش
۱	آموزش ضمن خدمت	-	Enter

متغیر وابسته: بهبود عملکرد کارکنان

جدول ۲. خلاصه مدل

مدل	R	R ²	R ² _{adj}
۱	۰,۹۱۸	۰,۸۴۳	۰,۸۴۲

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین آموزش ضمن خدمت (Y) و بهبود عملکرد کارکنان (X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جداول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول بالا نشان می دهد متغیر آموزش ضمن خدمت ۸۴ درصد تغییرات متغیر بهبود عملکرد کارکنان را تبیین می کند. ضرایب رگرسیونی بدست آمده نیز در جدول زیر نمایش داده شده است.



جدول ۳. محاسبه معادله رگرسیون بهبود عملکرد کارکنان

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1	مقدار ثابت	۰,۲۰۳	۰,۱۴۵	۰,۹۱۸	۱,۳۹
	آموزش ضمن خدمت	۰,۹۳۶	۰,۰۳۷		
متغیر وابسته: بهبود عملکرد کارکنان					

نتیجه آزمون میزان تاثیر متغیر آموزش ضمن خدمت را بر متغیر بهبود عملکرد کارکنان نشان می دهد. ضریب مسیر متغیر آموزش ضمن خدمت به بهبود عملکرد کارکنان برابر ۰,۹۱۸ است. البته این مقدار همان همبستگی پیرسون بین دو متغیر است. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{آموزش ضمن خدمت} = ۰,۲۰۳ + (0.936) \text{بهبود عملکرد کارکنان}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از آموزش ضمن خدمت 0.936 واحد انحراف معیار بهبود عملکرد کارکنان ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در بهبود عملکرد کارکنان مؤثر است.

فرضیه فرعی اول: آموزش ضمن خدمت بر شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.



H₀: آموزش ضمن خدمت بر شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر ندارد.

H₁: آموزش ضمن خدمت بر شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.

جدول ۴. متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیون

مدل	متغیر وارد شده	متغیر حذف شده	روش
۱	آموزش ضمن خدمت	-	Enter

متغیر وابسته: شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان

جدول ۵. خلاصه مدل

مدل	R	R ²	R ² _{adj}
۱	۰,۶۲۱	۰,۳۸۵	۰,۳۸۰

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین آموزش ضمن خدمت (Y) و شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان (X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جداول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول بالا نشان می دهد متغیر آموزش ضمن خدمت ۳۸,۵ درصد تغییرات شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان را تبیین می کند. ضرایب رگرسیونی بدست آمده نیز در جدول زیر نمایش داده شده است.



جدول ۶. محاسبه معادله رگرسیون شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	مقدار ثابت	۱,۴۸	۰,۲۷۷	۰,۶۲۱	۵,۳۷	0.۰۰۰
	آموزش ضمن خدمت	۰,۵۷۴	۰,۰۶۶		۸,۷۰	
متغیر وابسته: شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان						

نتیجه آزمون میزان تاثیر متغیر آموزش ضمن خدمت را بر متغیر شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان نشان می دهد. ضریب مسیر متغیر آموزش ضمن خدمت به شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان برابر ۰,۶۲۱ است. البته این مقدار همان همبستگی پیرسون بین دو متغیر است. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{آموزش ضمن خدمت} = 1.48 + (0.574) \times \text{شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از آموزش ضمن خدمت 0.574 واحد انحراف معیار شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیونی نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در شناخت و درک شغل و مسئولیت پذیری کارکنان مؤثر است.

فرضیه فرعی دوم: آموزش ضمن خدمت بر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.



H₀: آموزش ضمن خدمت بر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر ندارد.

H₁: آموزش ضمن خدمت بر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.

جدول ۷. متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیون

مدل	متغیر وارد شده	متغیر حذف شده	روش
۱	آموزش ضمن خدمت	-	Enter

متغیر وابسته: ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان

جدول ۸. خلاصه مدل

مدل	R	R ²	R ² _{adj}
۱	۰,۶۸۸	۰,۴۷۳	۰,۴۶۹

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین آموزش ضمن خدمت (Y) و ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان (X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جداول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول بالا نشان می دهد متغیر آموزش ضمن خدمت ۴۷,۳ درصد تغییرات متغیر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان را تبیین می کند. ضرایب رگرسیونی بدست آمده نیز در جدول زیر نمایش داده شده است.



جدول ۹. محاسبه معادله رگرسیون ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	مقدار ثابت	۱,۷۰	۰,۲۱۱	۰,۶۸۸	۸,۰۸	0.۰۰۰
	آموزش ضمن خدمت	۰,۵۲۳	۰,۰۵۰		۱۰,۴۱	
متغیر وابسته: ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان						

نتیجه آزمون میزان تاثیر متغیر آموزش ضمن خدمت را بر متغیر ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان نشان می دهد. ضریب مسیر متغیر آموزش ضمن خدمت به ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان برابر ۰,۶۸۸ است. البته این مقدار همان همبستگی پیرسون بین دو متغیر است. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{آموزش ضمن خدمت} = 1.70 + (0.523) \times \text{ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از آموزش ضمن خدمت 0.523 واحد انحراف معیار ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در ارتقاء به توان مدیریتی کارکنان مؤثر است.

فرضیه فرعی سوم: آموزش ضمن خدمت بر سالم سازی روابط متقابل کارکنان در محیط کار کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.

H₀: آموزش ضمن خدمت بر سالم سازی روابط متقابل کارکنان در محیط کار کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر ندارد.

H₁: آموزش ضمن خدمت بر سالم سازی روابط متقابل کارکنان در محیط کار کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان تاثیر دارد.



جدول ۱۰. متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیون

مدل	متغیر وارد شده	متغیر حذف شده	روش
۱	آموزش ضمن خدمت	-	Enter

متغیر وابسته: سالم سازی روابط متقابل کارکنان

جدول ۱۱. خلاصه مدل

مدل	R	R ²	R ² _{adj}
۱	0.792	0.627	0.624

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین آموزش ضمن خدمت (Y) و سالم سازی روابط متقابل کارکنان (X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جداول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول بالا نشان می دهد متغیر آموزش ضمن خدمت 62.7 درصد تغییرات متغیر سالم سازی روابط متقابل کارکنان را تبیین می کند. ضرایب رگرسیونی بدست آمده نیز در جدول زیر نمایش داده شده است.

جدول ۱۲. محاسبه معادله رگرسیون سالم سازی روابط متقابل کارکنان

مدل	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد		T	Sig	
		B	Std. Error			
1	مقدار ثابت	۲,۰۳	۰,۱۳۱	۰,۷۹۲	۱۵,۴۸	0.000



	آموزش ضمن خدمت	۰,۴۹۹	۰,۰۳۵		۱۴,۲۷	
متغیر وابسته: سالم سازی روابط متقابل کارکنان						

نتیجه آزمون میزان تاثیر متغیر آموزش ضمن خدمت را بر متغیر سالم سازی روابط متقابل کارکنان نشان می دهد. ضریب مسیر متغیر آموزش ضمن خدمت به سالم سازی روابط متقابل کارکنان برابر ۰,۷۹۲ است. البته این مقدار همان همبستگی پیرسون بین دو متغیر است. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{آموزش ضمن خدمت} = ۲,۰۳ + (0.499) \times \text{سالم سازی روابط متقابل کارکنان}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از آموزش ضمن خدمت 0.499 واحد انحراف معیار سالم سازی روابط متقابل کارکنان ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در سالم سازی روابط متقابل کارکنان مؤثر است.

نتیجه گیری

آموزش ضمن خدمت یکی از موثرترین ابزارهای مدیریتی برای مقابله با تغییرات محیطی بوده و ضامن ارائه مناسب خدمت به خصوص در سازمانهای خدماتی و دولتی می باشد که اگر منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجرا شود نه تنها عملکرد سازمان را بالا می برد بلکه بهبود مهارتهای مدیران، افزایش رضایت کارکنان و ارباب رجوع را در پی خواهد داشت. جی، گریسون، از مرکز بهره برداری و کیفیت آمریکا معتقد است: بزرگترین مزیت نسبی ولند مدت ژاپن در سیستم مدیریتش نیست، بلکه در متعهد بودن و پایبندی ژاپنیها به امر آموزش، بخصوص آموزش ضمن خدمت است. با توجه به مطالعات ملی سالهای ۱۹۸۶ تا ۱۹۸۷ مبنی بر این که تقریباً ۶ میلیون نفر در طول سال آموزش ضمن خدمت دریافت می کنند بنظر می رسد بین یک تا دو میلیون نفر در انگلستان بعنوان مربیان آموزش ضمن خدمت در حال انجام وظیفه هستند. جای شگفتی است که در مورد کل موضوع آموزش ضمن خدمت تحقیقات اندکی صورت گرفته است. در این مرحله تنها می توان برخی اصول مبتنی بر مطالعات مروری و طرح کلی فعالیت های مدیران اجرایی که جهت بهبود اثربخشی آنها به عنوان مربیان آموزش ضمن خدمت طراحی شده اند را ارائه کرد و در نهایت با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد هایی ارائه می گردد:



- ✓ با عنایت به اینکه کارکنان در محیط کاری خود در بعضی از موارد به دلیل عدم تطابق مباحث علمی که در مراکز بیمه ای فرا گرفته اند و روش های سنتی حاکم بر محیط های کاری دچار سردرگمی می گردند، در تنظیم برنامه های تفصیلی، طی جلسات مختلف بین کارشناسان یگان های اجرایی و متخصصان امر بیمه ای هماهنگی لازم ایجاد شود.
- ✓ باتوجه به ضرورت اجرای کارورزی و کار عملی در دوره های آموزشی ضمن خدمت، از اجرای آموزش ها به صورت نظری صرف خودداری و کار عملی و بازدیدهای آموزشی در هر یک از دروس برای مدیران در نظر گرفته شود.
- ✓ با تشویق و تنبیه فرماندهان و ایجاد انگیزه در آنان، نسبت به اهتمام آنان به امر آموزش اقدام گردد. با تبدیل محیط های آموزشی به محیط های رفاهی آموزشی و توأم نمودن آموزش با امور رفاهی و فرهنگی، در ایجاد جذابیت دوره های آموزش ضمن خدمت اقدام گردد.
- ✓ سپردن امور مدیریتی به کارکنانی که دوره های آموزش ضمن خدمت را با موفقیت طی می نمایند (جهت هدفمند نمودن دوره ها).

منابع:

- ✓ ابطحی، سیدحسین، (۱۳۸۵)، آموزش و بهسازی منابع انسانی، انتشارات: مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، چ ۲.
- ✓ اورنگی، ع، مقاله بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر عملکرد حرفه ای معلمان شهر شیراز، فصلنامه ی رهیافتی نودمدیریت آموزشی، سال دوم، شماره ۵، بهار ۱۳۹۰.
- ✓ بولا، اچ اس، (۱۳۹۰)، ارزیابی طرح ها و برنامه های آموزشی برای توسعه، ترجمه: خدایار ابیلی، تهران.
- ✓ خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۶)، روش تحقیق با رویکرد به پایان نامه نویسی، انتشارات: بازتاب.
- ✓ شریعت مداری، مهدی و عادل نژاد، آزاده، (۱۳۹۰)، آسیب شناسی زیرساختی و فرایندی آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان، نخستین همایش آسیب شناسی آموزش سازمانی، تهران، مؤسسه آفاق صنعت.

- ✓ Bortei Doku, E. (2010). In-service training of extension staff: a successful Ghanaian experience. <http://www.cababstractsplus.org/abstracts/Abstract.aspx?AcNo=19856700372>
- ✓ Boston: College of the national center on accessing the general curriculum.
- ✓ Ghazali, D. (2010). Program evaluation in higher education (university of Malaya). The International Journal of Research and Review, 5(2): 56-65.
- ✓ Ng, P. (2008). The phases and paradoxes of educational quality assurance: the case of the singapore system. Quality Assurance in Education. 16: 112-125.
- ✓ Palmer, B. (2004-2007). "Empowerment motivation for employees-walking the talk.
- ✓ Rappaport, J. (1995). "Empowerment meets narrative: Listening to stories and Creating settings". American journal of Community Psychology of Community Psychology, 23p.795.



- ✓ Stufflebeam, D. L & Shinkfield, A. J. (2007). Evaluation theory, models, and applications. San Francisco: Jossey Bass.
- ✓ Witham, P & Meyer, R. (2009). Evaluations of performance incentive programs: TIF local evaluations. USA: Center for Educator Compensation Reform.
- ✓ Wongbenjarat et al. (2003). CIPP model in medical education assessment at the nakhon ratchasima hospital school of medicine Thailand. Global standards in medical education for better health care. WFME Conference. Copenhagen. Denmark: .97-07