تأثیر آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر کارایی کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان تهران از دیدگاه کارکنان در سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸

ناهید ساریخانی[۱]، آزاده سلیمانی نژاد[۲]، احمد صادقی[۳]، حمید نقی‌ئی[۴]، شهناز کامرانی[۵]، زهرا آبجام[۶]

۱. نویسندهٔ مسئول: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی رودهن، دماوند.

Email :Sarikhani_n@yahoo.com

۲. کارشناس رایانه جمعیت هلال‌احمر استان تهران.

۳. معاون رئیس جمعیت هلال‌احمر و مدیر عامل استان تهران.

۴. معاون آموزش و پژوهش جمعیت هلال‌احمر استان تهران.

۵. کارشناس مسئول پژوهش جمعیت هلال‌احمر استان تهران.

۶. مدیر امور ارتباطات و اطلاعات علمی.

دریافت: ۹۲/۵/۱۰ پذیرش: ۹۲/۱۰/۲۰

چکیده

مقدمه: جمعیت هلال‌احمر استان تهران برای دستیابی به نیروی انسانی کارآمد، اقدام به برگزاری دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت برای کارکنان در سطح استان کرده است تا بدین وسیله کارایی و عملکرد کارکنان خود را ارتقا دهد. به همین منظور، این مقاله درصدد است تا میزان تأثیر آموزش‌های ضمن‌خدمت در کارایی کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان تهران از سال ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ را بررسی کند.

روش: در این تحقیق، با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی از روش توصیفی و از نوع پیمایشی به شیوهٔ مقطعی بهره گرفته شده است. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامهٔ محقق ساخته استفاده شده است و برای دسترسی به واحدهای نمونه (کارکنان) از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای بهره گرفته شد. تعداد ۱۱۹ انتخاب شدند که نهایتاً ۱۱۲ نفر از آنان به پرسشنامه پاسخ داده‌اند.

یافته‌ها: در مجموع، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به «کارایی دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت» در سطح متوسط بود. بر اساس نتایج، ۵/۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته کارایی کارکنان توسط متغیر مستقل دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت پوشش داده شد. میزان β به دست آمده در رگرسیون خطی ساده برای عامل مستقل معادل ۰/۲۲۶ است.

نتیجه‌گیری: تجزیه و تحلیل شغل، بررسی و ارزیابی عملکرد کارکنان در شغل و برگزاری آزمون‌های مختلف در سازمان‌ها قابل توجه است.

کلمات کلیدی: جمعیت هلال‌احمر، آموزش ضمن‌خدمت، کارایی، کارکنان.

مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و نیروی انسانی با ارزش‌ترین منبع سازمانی محسوب می‌شود. منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم می‌بخشد و زمینه‌های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می‌کند. امروزه بیش از هر زمان دیگری مشخص شده است که رشد و توسعهٔ سازمان‌ها و در پی آن یک جامعه و کشور در گرو استفادهٔ صحیح از نیروی انسانی است (۱). نیروی انسانی یکی از ورودی‌های سیستم سازمانی است و هر چه سازمان بتواند نیروهای شایسته‌تری جذب و از آن نگهداری و استفاده مؤثر کند، در رسیدن به اهدافش موفق‌تر است. برای دستیابی به این هدف، عمدهٔ کارکنان سازمان‌ها علاوه بر آموزش‌های رسمی باید از آموزش‌های غیررسمی و سازمانی نیز برخوردار گردند.

منظور از آموزش رسمی آن قسمت از نظام آموزشی است که از مهدکودک آغاز و تا زمان آموزش عالی ادامه می‌یابد. این آموزش‌ها سازمان‌یافته و دارای ساختاری مشخص است و از سلسله مراتب منظمی پیروی می‌کند (۳).

آموزش‌های غیررسمی نیز در نگاه اول به دو طبقهٔ کلی «آموزش‌های ضمن‌خدمت» و «آموزش فنّی و حرفه‌ای» تقسیم می‌گردد. آموزش ضمن‌خدمت عبارت است از «دانش، مهارت و توانایی‌های مرتبطی که در محل کار به کارکنان ارائه می‌شود». با این توصیف اهداف آموزش ضمن‌خدمت از منظر کرل[1] و کوزمیت[2] با «بهبود عملکرد»، «به‌روزکردن اطلاعات»، «ترفیع شغل»، «حل مسائل»، «آماده‌سازی برای ترفیع» و «آشناسازی جدید با اهداف سازمانی» مصداق می‌یابد (۳).

مطالعات متعددی در خصوص آموزش ضمن‌خدمت و تأثیری که بر کارایی کارکنان می‌گذارد، در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است. به طوری که محسن صفرزاده (۱۳۸۳) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی تأثیر آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر عملکرد رضایت شغلی معلمان استثنایی ابتدایی (زن) در شهر تهران» بیان کرده است، دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت در تغییرات به عمل آمده در محتوای مطالب درسی معلمان استثنایی ابتدایی (زن)، در ارتقای شغلی و افزایش امنیت و موفقیت شغلی آنها مؤثر بوده، اما بر میزان کارایی‌شان تأثیر چندانی نداشته‌است (۴).

حسین علی آسیان (۱۳۸۱) به بررسی تأثیر آموزش ضمن‌خدمت بر کارایی مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر تربت جام پرداخته و نتایج نشان داده است، آموزش ضمن‌خدمت منجر به افزایش توانایی معلمان در حل مسائل و مشکلات آموزش و پرورش دانش‌آموزان، کاهش افت تحصیلی دانش‌آموزان، افزایش توانایی مدیریت معلمان در کلاس و افزایش روحیهٔ هم‌فکری و همکاری معلمان با همکاران‌شان گردیده است (۵). حسن شیخی (۱۳۷۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی کارایی و اثربخشی دوره‌های ضمن‌خدمت در

[1] Carrel
[2] Kuzmigts

بهبود وضع آموزشی» به این نتیجه رسیده است که دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت ریاضی باعث افزایش کارایی معلمان کلاس پنجم شده، بر کیفیت کار آنان و همچنین بهبود وضع آموزش (بالابردن میانگین نمرات و درصد قبولی) تأثیر مثبت داشته است (۶).

بنابراین آموزش ضمن‌خدمت به صورت مستمر و منطبق با تغییرات علمی، تکنولوژی و شرایط زمانی و مکانی برای حیات و بقای یک سازمان ضروری است. آموزش ضمن‌خدمت با تمرکز بر آموزش کارکنان منجر به سازگاری افراد با محیط متحول سازمانی و همچنین انطباق سازمان با محیط بیرونی می‌گردد. پس اگر برنامه‌ریزی دقیق، حساب شده و منطقی صورت نگیرد، چنین امری محقق نخواهد شد. در عوض اگر آموزش ضمن‌خدمت به‌طور سیستماتیک و مستمر، برنامه‌ریزی و اجرا شود، منافع و مزایایی برای سازمان و فرد در برخواهد داشت. لذا مدیران و رؤسای سازمان‌ها باید سرمایه‌گذاری لازم را برای آموزش و تربیت کارکنان خود به عمل آورند و به این نکته توجه داشته باشند که نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایهٔ سازمان است و استحقاق چنین سرمایه‌گذاری را دارد.

جمعیت هلال‌احمر استان تهران به منظور تحقق اهداف و وظایف این سازمان باید خدمات مطلوبی را به مراجعه کنندگان خود ارائه دهد تا از این طریق میزان رضایتمندی مردم را از خدمات ارائه شده افزایش دهد. از سوی دیگر، برای دستیابی به این امر مهم این سازمان باید از نیروی انسانی کارآمد برخوردار گردد. ازاین‌رو این سازمان اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت برای کارکنان در سطح استان تهران کرده است تا بتواند کارایی و عملکرد کارکنان خود را ارتقا دهد.

براساس دیدگاه مسئول آموزش ضمن‌خدمت استان تهران طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ دوره‌های آموزشی که به کارکنان ارائه گردیده است، نظیر آموزش‌های توجیهی در خصوص نیروهای جدید استخدام و جذب آنها (۲درصد)، آموزش‌های جبرانی در مورد تکمیل دوره‌هایی که قبلاً دوره مقدماتی‌اش گذرانده شده (۱درصد)، دانش‌افزایی (۹۷ درصد)، آموزش ضمن‌خدمت حضوری یا چهره به چهره (۷۵ درصد)، برنامه‌های آموزشی تمام وقت در ساعات اداری (۷۵ درصد)، دوره‌هایی که عصرها و بعد از ساعات اداری تشکیل می‌گردد (۵ درصد)، دوره‌های پایان هفته (۱۵ درصد)، دوره‌های ساندویچی که بیشتر جنبهٔ عملیاتی و کارگاهی دارد (۱۰ درصد)، خودآموزی کارکنان از طریق تحویل کتاب و برگزاری آزمون (۱۰ تا۲۰ درصد)، سخنرانی(۸۲ تا ۸۷ درصد) است. هرچند موفقیت یا عدم موفقیت این برنامه‌ها در سایه ابهام می‌باشد.

پژوهش حاضر سعی دارد گامی در این راه بردارد. به همین منظور، در صدد بررسی میزان تأثیر آموزش‌های ضمن‌خدمت ویژهٔ کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان تهران از سال ۱۳۸۶ تا سال

۱۳۸۸ در میزان کارایی آنان برآمده است، تا بتواند ضمن بهبود آموزش‌های ضمن‌خدمت به کارکنان منجر به افزایش کارایی کارکنان نیز گردد. در این خصوص، پژوهش حاضر در صدد پاسخگوئی به این سئوالات است:

آیا دوره آموزش‌های ضمن‌خدمت ویژهٔ کارکنان توانسته در کارایی آنان تأثیرگذار باشد؟

چگونه می‌توان کارایی کارکنان را افزایش داد؟

روش تحقیق

با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی از روش توصیفی و از نوع پیمایشی به شیوهٔ مقطعی و همچنین از روش اسنادی و کتابخانه‌ای نیز بهره گرفته شده است. در روش پیمایشی برای گردآوری داده‌ها از روش ذهنی (صرفاً شامل پرسش از افراد در این مورد است که خودشان فکر می‌کنند، آموزش در چه سطحی بوده است) استفاده گردیده است. به علاوه، به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامهٔ محقق‌ساخته استفاده شده است. جامعهٔ آماری شامل تمامی کارکنان رسمی و پیمانی (۳۰۳ نفر) جمعیت هلال‌احمر استان تهران است که در سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ از آموزش‌های ضمن‌خدمت بهره گرفته‌اند. برای تعیین حجم نمونهٔ کارکنان، ابتدا تعداد کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان تهران که طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ از آموزش‌های ضمن‌خدمت استفاده کرده‌اند، لیستی تهیه گردید. از آنجا که دسترسی به تمامی افراد جامعه مورد بررسی میسر نبود، لذا به تحدید جامعهٔ کارکنان مورد مطالعه مبادرت شد. برای تعیین حجم نمونه کارکنان از فرمول کوکران بهره گرفته شده است. تعداد ۱۱۹ نفر به عنوان نمونهٔ مورد مطالعه، انتخاب شدند، اما نهایتاً ۱۱۲ نفر از آنان به پرسشنامه پاسخ دادند.

$$n=\frac{N\,t^2\,pq}{Nd^2+t^2\,pq}$$

$$n=\frac{303\ (1/96)^2\ (0/25)}{303\ (0/07)^2+(1/96)^2\ (0/25)}=119$$

N= تعداد جامعه آماری معادل ۳۰۳

t= سطح اطمینان ۹۵ درصد معادل ۱/۹۶

d= دقت احتمالی مطلوب یا میزان اشتباه مجاز معادل ۰/۰۷

P= احتمال وقوع صفت مورد مطالعه ۰/۵

q= احتمال عدم وقوع صفت مورد مطالعه ۰/۵

برای دسترسی به واحدهای نمونه (کارکنان) از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای بهره گرفته شد، به طوری که حجم نمونه با توجه به پراکندگی کارکنان مورد مطالعه در مراکز تحت پوشش استان تهران و وضعیت استخدامی (رسمی و پیمانی) با بهره‌گیری از روش متناسب با حجم تعیین گردید. پرسشنامهٔ کارکنان از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول در خصوص ویژگی‌های فردی، و بخش دوم در خصوص کارایی کارکنان است. این قسمت دارای ۳۰ گویه ۵ گزینه‌ای است؛ همچنین دارای ۹ زیر مقیاس نظیر بهبود عملکرد، ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن، علاقه و دلگرمی نسبت به آن، به‌روزکردن اطلاعات، آشنایی جدید با اهداف سازمانی، کاهش مشکلات کاری، حل مسائل، کمک به تغییرات سازمانی در مواقع

ضروری و سایر و دارای گزینه‌ها در مقیاس لیکرت (خیلی کم، کم، تاحدودی، زیاد و خیلی زیاد) تهیه و تنظیم گردیده است. به طیف‌های «خیلی زیاد» نمرهٔ ۵، «زیاد» نمرهٔ ۴، «تاحدودی» نمرهٔ ۳، «کم» نمرهٔ ۲ و «خیلی کم» نمرهٔ ۱ اختصاص داده شد. نقطه سطح متوسط مقیاس لیکرت، میانگین فرضی یا نقطه برش مقایسه‌ها در هر مؤلفه در نظر گرفته شده است. به منظور تعیین پایایی بخش دوم کارکنان، با اجرای پرسشنامهٔ مقدماتی روی ۳۰ نفر از اعضای کارکنان ضریب آلفای کرونباخ برای بخش دوم به دست آمد که نتایج نشان دهندهٔ قابل قبول بودن پایایی این پرسشنامه است (جدول شمارهٔ ۱).

در خصوص اعتبار پرسشنامه، با استفاده از نظر ۴ نفر از کارشناسان مجرب و کارکنان استان تهران طی چندین جلسه ۳ تا ۴ ساعته برخی از سئوالات اصلاح گردید.

یافته‌ها

از مجموع کارکنان مورد مطالعه، ۴۷/۳ درصد از آنان را زنان و مابقی را مردان تشکیل داده‌اند. به علاوه، میانگین سنی کل کارکنان مورد مطالعه معادل ۳۹/۳ سال با حداقل ۲۶ سال و حداکثر ۵۶ سال بوده است. نتایج نشان داده است، ۲۶/۸ درصد از کارکنان دارای مدرک زیر دیپلم و دیپلم بوده‌اند و کارکنان با مدرک فوق لیسانس و بالاتر کمتر از ۵ درصد بوده است. نتایج نشان داده است، میانگین سابقه کار جامعهٔ مورد مطالعه معادل ۱۴/۵ سال با حداقل و حداکثر ۱ سال و ۲۸ سال مشاهده شده است. از مجموع کارکنان مورد بررسی، نوع استخدام ۷۱/۴ درصد از آنان رسمی و مابقی (۲۸/۶ درصد) پیمانی بوده‌اند.

در مورد آموزش عمومی نتایج نشان داده است، تعداد نفر دوره‌های آموزش عمومی کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت تمامی کسانی که در این مطالعه شرکت کرده‌اند، معادل ۳۰۰ نفر دوره آموزشی بوده است. همچنین متوسط تعداد دوره‌های آموزش عمومی کوتاه‌مدت برای هر فرد برابر ۲/۷ دوره با حداقل و حداکثر تعداد دوره برای هر فرد صفر و ۱۴ دوره بوده است. در مورد آموزش تخصصی نتایج نشان داده است، تعداد نفر دوره‌های آموزش تخصصی کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت که کارکنان مورد بررسی طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ شرکت کرده‌اند، معادل ۱۹۷ نفر دوره آموزشی بوده است. همچنین متوسط تعداد دوره‌های آموزش تخصصی کوتاه‌مدت برای هر فرد برابر ۱/۸ دوره با حداقل و حداکثر صفر و ۱۲ دوره برای هر فرد بوده است. در ضمن مقایسهٔ دوره‌های آموزشی عمومی کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت با دوره‌های آموزشی تخصصی نشان داده است، تعداد نفر دوره‌های آموزشی عمومی نسبت به تخصصی در طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ برای نمونه مورد بررسی ۱/۵ برابر بوده است. همچنین نتایج نشان داده است، حدود ۶۴ درصد از کارکنان اظهار کرده‌اند که در مورد دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت از آنان پرسشگری به عمل نیامده

است و فقط سازمان، برنامه‌های آموزشی را معرفی کرده و برخی از کارکنان نیز موفق به شرکت در آن شده‌اند.

دیدگاه کارکنان نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر کارایی کارکنان

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان است. نتایج نشان داده است، ۲۱/۶ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به بهبود عملکرد کارکنان شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «مؤلفه بهبود عملکرد کارکنان» معادل ۳/۲ با انحراف معیار ۱/۱۳۸ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونه مورد بررسی نسبت به بهبود مؤلفه عملکرد کارکنان دوره‌های کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت نسبت به میانگین فرضی (۳) در سطح متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن است. نتایج نشان داده است، ۴۰ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «مؤلفه ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن» معادل ۲/۸ با انحراف معیار ۱/۲۹۴ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر آموزش‌های کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر مؤلفه ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن با توجه به میانگین فرضی (۳) تقریباً نزدیک به سطح متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان است. نتایج نشان داده است، ۲۵/۳ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به ایجاد علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان» معادل ۳/۱ با انحراف معیار ۱/۰۶۵ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان با توجه به میانگین فرضی (۳) در سطح متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر به روز کردن اطلاعات است. نتایج نشان داده است، ۲۳/۸ درصد از کارکنان

معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به «به‌روزکردن اطلاعات» شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «به‌روزکردن اطلاعات» معادل ۳/۲ با انحراف معیار ۱/۲۶۲ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونه مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر به روز کردن اطلاعات با توجه به میانگین فرضی (۳) کمی بیش از سطح متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینهٔ تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر آشنایی جدید با اهداف سازمانی است. نتایج نشان داده است، ۲۷/۱ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به آشنایی جدید با اهداف سازمانی شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «آشنایی جدید با اهداف سازمانی» معادل ۳/۲ با انحراف معیار ۱/۱۹۵ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر آشنایی جدید با اهداف سازمانی با توجه به میانگین فرضی (۳) در سطح کمی بیش از متوسط بوده است.

جدول شمارهٔ ۱: نتایج ضرایب آلفای کرونباخ برای قسمت دوم پرسشنامه کارکنان (کارایی آنان)

زیر مقیاس‌ها	ضریب آلفای کرونباخ	زیر مقیاس‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
بهبود عملکرد	۰/۷۱	کاهش مشکلات کاری	۰/۷۲
ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن	۰/۷۴	حل مسائل	۰/۷۹
علاقه و دلگرمی نسبت به آن	۰/۷۸	کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری	۰/۷۴
به روز کردن اطلاعات	۰/۷۵	سایر موارد	۰/۷۱
آشنایی جدید با اهداف سازمانی	۰/۷۳	کل	۰/۷۸

جدول شمارهٔ ۲: فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار شاخص کارایی کارکنان

زیرمقیاس‌ها		خیلی کم	کم	تاحدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	انحراف معیار
بهبود عملکرد	تعداد	۷	۱۲	۳۴	۲۵	۱۰	۳/۲	۱/۱۳۸
	درصد	۸	۱۳/۶	۳۸/۶	۲۸/۴	۱۱/۴		
ترفیع شغلی و آماده‌سازی برای آن	تعداد	۱۸	۱۶	۲۶	۱۷	۸	۲/۸	۱/۲۹۴
	درصد	۲۱/۲	۱۸/۸	۳۰/۶	۲۰	۹/۴		
علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان	تعداد	۸	۱۳	۳۰	۲۳	۹	۳/۱	۱/۰۶۵
	درصد	۹/۶	۱۵/۷	۳۶/۱	۲۷/۷	۱۰/۸		
به روز کردن اطلاعات	تعداد	۷	۱۳	۲۶	۲۴	۱۴	۳/۲	۱/۲۶۲
	درصد	۸/۳	۱۵/۵	۳۰/۹	۲۸/۶	۱۶/۷		
آشنایی جدید با اهداف سازمان	تعداد	۱۰	۱۳	۲۷	۲۳	۱۲	۳/۲	۱/۱۹۵
	درصد	۱۱/۸	۱۵/۳	۳۱/۸	۲۷	۱۴/۱		
کاهش مشکلات کاری	تعداد	۱۱	۱۸	۳۲	۱۶	۸	۲/۹	۱/۲۱۲
	درصد	۱۲/۹	۲۱/۲	۳۷/۶	۱۸/۸	۹/۵		
حل مسائل	تعداد	۱۰	۱۱	۳۵	۲۰	۱۰	۳/۱	۱/۱۴۹
	درصد	۱۰/۷	۱۱/۹	۴۱/۷	۲۳/۸	۱۱/۹		
کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری	تعداد	۱۰	۱۸	۳۷	۱۵	۵	۲/۹	۱/۰۱۶
	درصد	۱۱/۸	۲۱/۲	۴۳/۵	۱۷/۶	۵/۹		
کل	تعداد	۸۱	۱۱۴	۲۴۷	۱۶۳	۷۶	۳/۱	۱/۳۳۳
	درصد	۱۱/۹	۱۶/۷	۳۶/۳	۲۳/۹	۱۱/۲		

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر کاهش مشکلات کاری است. نتایج نشان داده است، ۳۴/۱ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به کاهش مشکلات کاری شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «کاهش مشکلات کاری» معادل ۲/۹ با انحراف معیار ۱/۲۱۲ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر کاهش مشکلات کاری با توجه به میانگین فرضی (۳) در سطح تقریباً متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر حل مسائل است. نتایج نشان داده است، ۲۲/۶ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به حل مسائل و ارائه پیشنهادها شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «حل مسائل» معادل ۳/۱ با انحراف معیار ۱/۱۴۹ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر حل مسائل با توجه به میانگین فرضی (۳) در سطح متوسط بوده است.

نتایج جدول شمارهٔ ۲، بیانگر کاستی‌های موجود در زمینه تأثیر دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت بر کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری است. نتایج نشان داده است، ۳۳ درصد از کارکنان معتقدند این دوره‌ها در سطوح کم و خیلی کم منجر به کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری شده است.

به علاوه نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین " کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری" معادل ۲/۹ با انحراف معیار ۱/۰۱۶ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی نسبت به تأثیر دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت بر کمک به تغییرات سازمانی در مواقع دیگر با توجه به میانگین فرضی (۳) تقریباً نزدیک به سطح متوسط بوده است.

از سوی دیگر نتایج نشان داده است، از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی میانگین «کارایی دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت» معادل ۳/۱ با انحراف معیار ۱/۳۳۳ بوده است. به سخن دیگر، داده‌های به دست آمده نشان داده است، دیدگاه نمونهٔ مورد بررسی در مورد «کارایی دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت» نسبت به میانگین فرضی (۳) در سطح متوسط بوده است.

با بهره‌گیری از رگرسیون خطی ساده تأثیر آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت کارکنان بر کارایی آنان مورد بررسی قرار گرفت و نتایج در جدول شمارهٔ ۳ نشان داده شده است، ضریب همبستگی معادل r=۰/۲۲۶ بوده است که این امر بیانگر وجود رابطهٔ ضعیف و مستقیم است. همچنین، ضریب تعیین (R^2=۰/۰۵۱) بیانگر این مسئله است که ۵/۱ درصد از متغیر وابسته کارایی کارکنان با دوره‌های آموزشی ضمن‌خدمت پوشش داده شده است. به علاوه معادله رگرسیون با p.value≤۰/۰۵ معنی‌دار است.

جدول شمارهٔ ۳: نتایج رگرسیون خطی ساده

ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار برآورد	F	P.value
۰/۲۲۶	۰/۰۵۱	۰/۴۲	۰/۴۸۰۰۶	۹/۹۱۷	۰/۰۵
ضرایب رگرسیون					
متغیرمستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	t	p.value
	B	خطای معیار	Beta		
مقدار ثابت	۱/۵۰۱	۰/۰۶۳		۲۳/۹۰۳	۰/۰۱
دورهٔ آموزش ضمن‌خدمت	۰/۰۲٤	۰/۰۱۰	۰/۲۲٦	۲/٤۳۲	۰/۰۵

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج برای دستیابی به افزایش کارایی کارکنان و ارتقای کیفیت آموزش ضمن‌خدمت کوتاه‌مدت، توجه به نیازسنجی حائز اهمیت است. بورتن و مریل[۳] براین باورند که نیازسنجی به طور کلی عبارت از فرآیندی نظام‌دار برای تعیین اهداف، شناسایی فاصله بین وضع موجود و هدف‌ها و در نهایت تعیین اولویت‌ها برای عمل است. برنامه‌های آموزشی را فقط هنگامی باید طراحی و اجرا کنیم که مطمئن باشیم می‌تواند به حل مشکلات، کمک مؤثری کند. نتایج نشان داده است، حدود ۶۴ درصد از کارکنان اظهار کرده‌اند که در مورد دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن‌خدمت از آنان پرسشگری به عمل نیامده است و فقط سازمان برنامه‌های آموزشی را معرفی کرده و برخی از کارکنان نیز موفق به شرکت در آن شده‌اند.

اهداف آموزش ضمن‌خدمت از منظر کرل و کوزمیت با «بهبود عملکرد»، «به‌روزکردن اطلاعات»، «ترفیع شغل»، «حل مسائل»، «آماده‌سازی برای ترفیع» و «آشناسازی جدید با اهداف سازمانی» مصداق می‌یابد (۳). ازاین‌رو، این مطالعه علاوه بر مؤلفه‌های مذکور مؤلفه‌های دیگری را نظیر «علاقه و دلگرمی نسبت به سازمان»، «کاهش مشکلات کاری»، «کمک به تغییرات سازمانی در مواقع ضروری» و «سایر موارد» را به آن اضافه کرده است.

نتایج نشان داد، دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت بر کارایی کارکنان تأثیرگذار بوده است، اما شدت این رابطه ضعیف بوده است. نتایج این مطالعه با تحقیقات صفرزاده (۱۳۸۳)، مکرمی صفت

[۳] Burrton and Merrill

(۱۳۸۱)، آسیان (۱۳۸۱)، بینقی (۱۳۷۸) و بتوئی(۱۳۷۰) همسویی داشته است.

تجزیه و تحلیل شغل، مطالعه، بررسی و ارزیابی عملکرد کارکنان در شغل، و برگزاری آزمون‌های مختلف از موارد مورد بررسی است.

با تجزیه و تحلیل شغل معلوم می‌شود یک شغل شامل چه وظایفی است و برای احراز و انجام موفقیت‌آمیز آن، چه مهارت‌ها، دانش و توانایی‌هایی لازم است. پس یکی از روش‌های تعیین نیازهای آموزشی، مطالعهٔ شغل است. در ارزیابی عملکرد کارکنان نخست باید معین گردد، میان آنچه فرد باید انجام دهد و آنچه واقعاً انجام داده است، تفاوت فاحش وجود دارد یا خیر. اگر پاسخ مثبت باشد، معین شود که آیا این تفاوت را باید به وسیله آموزش یا از طریقی دیگر مثلاً انتقال کارمند به واحدی دیگر یا تعویض و تغییر ابزار و وسایل کار از بین برد.

در ضمن، اهداف آموزشی باید مشخص و شفاف گردند. تنظیم اهداف پس از شناسایی نیازها باید به‌گونه‌ای باشد که حل‌کنندهٔ مسائل کارکنان و سازمان گردد و بتواند به سئوالاتی به شرح زیر پاسخ دهد:

کارمند چه چیزی را یاد می‌گیرد؟ به عبارت دیگر، باید معلوم باشد که بعد از گذراندن دوره، کارمند چه کارها و وظایفی را می‌تواند انجام دهد. چه شرایطی باید وجود داشته باشد تا کارمند بتواند به آنچه که آموخته است عمل کند؟ استاندارد عملکرد چیست؟ یعنی، آنچه که کارآموز آموخته است در چه سطحی باید انجام دهد تا قابل قبول باشد؟

به منظور ارتقای کیفیت دوره‌های آموزشی ضمن‌خدمت و افزایش کارایی کارکنان پیشنهاد می‌گردد، برنامه‌ریزی آموزشی صورت گیرد. برنامه‌ریزی آموزشی که به معنای فرآیند اتخاذ مجموعه‌ای از تصمیمات برای انجام اقدامات مربوط به آموزش کارکنان در آینده می‌باشد، شامل کاربرد منظم روش‌های تحلیلی در مورد هر یک از اجزای نظام آموزشی است و هدف آن استقرار یک نظام آموزشی کارآمد می‌باشد. قبل از برگزاری دوره آموزشی باید درباره مسائلی از این قبیل تصمیمات لازم اتخاذ شده باشد:

- اساتیدی که آموزش‌های لازم را می‌دهند، چه کسانی خواهند بود؟
- دوره در کجا برگزار می‌شود؟
- تاریخ شروع و خاتمهٔ دوره چه زمانی خواهد بود؟

وجود یا نبود متخصصان و کارشناسانی که بتوان وظیفه تدریس را در دوره‌های آموزشی به عهده آنها گذارد، مهارت‌های خاصی که حوزه‌های مختلف سازمانی برای عملیات خود به آن نیاز دارند و سقف بودجه‌ای که سازمان می‌تواند برای برگزاری دوره‌های آموزشی متحمل شود، از جمله نکاتی است که باید در هنگام برنامه‌ریزی برای اجرای دوره‌های آموزشی در نظر گرفته شود.

References

۱. Rahman poor, R; Ahmadi,A; *Strategies Preserves human resources*, Management Journal, ۱۹۹۱;٦٦.

۲. UNISCO Consoler group, *Education planning process*, trans Farideh Mashayekh, Tehran: Madreseh, ۲۰۰۳.[In Persian]

۳. Jaros, Peter, *Adult education and continuing education*, Trans Gholam ali Sarmad, Tehran:Samt, ۲۰۰۳. [In Persian]

٤. Safar zadeh,Mohsein, The impact of the service on the short term education on job satisfaction of women primary teachers in Tehran, Growth educational programming , branches, ۲۰۰٤. [In Persian]

٥. Asiyan Hossien Ali, Service efficiency managers and teachers and schools guidance in the city Torbat Jam, Thesis M.A. Mashhad: Ferdowsi university, ۲۰۰۲. [In Persian]

٦. Shekhi, Hasan, Study of efficiency and improvement in service on the short term education, Thesis M.A. Growth of educational management, Tehran: faculty of Rajaei martyr, ۱۹۹٤. [In Persian]

۷. Makrami Sefat, Ibrahim, The impact of the service on the short term education on Teachers' efficiency, Thesis M.A.Rudehen: Roudehen university, ۲۰۰۲. [In Persian]

۸. Benaghi, Naghi, The impact of the service on the short term education on Bonyad Shaid' personnel's, research project,۱۹۹۹. [In Persian]

۹. Batoee, Akbar, The impact of the service on the short term education on Personnel's' efficiency. Tehran: Tehran university, ۱۹۹۱. [In Persian]

The effect of on the job training on the staff performance of Red Crescent society of Tehran province in view of staff from ۲۰۰۷ to ۲۰۰۹

Corresponding author: Nahid Sarikhani, *PhD, Assistant Professor of Islamic Azad University Roudehen, Damavand, Iran* ***Email****: Sarikhani_n@yahoo.com*
Azadeh Soleimaninejad, *Expert of computer, Red Crescent society of Tehran province, Tehran, Iran*
Ahmad Sadeghi, *General Director of Red Crescent society of Tehran province, Tehran, Iran*
Hamid Naghiee, *Deputy of Research & Education of Red Crescent society, Tehran, Iran*
Shahnaz Kamrani, *Expert for research Red Crescent society of Tehran province, Tehran, Iran*
Zahra Abjam, *Director of communication dep., Institute of Applied Science & Technology, Tehran, Iran*

Received: ۲۰۱۳-۰۸-۱۰ ***Accepted:*** ۲۰۱٤-۰۱-۱۰

Abstract

Background*: Red Crescent society of Tehran province held some short-term on the job training courses for all employees in order to achieve effective and efficient human resources and to improve their performance. However, this paper aims to evaluate the effect of these training courses in the efficiency of personnel from ۲۰۰۷ to ۲۰۰۹.*

Methods*: In this cross-sectional descriptive study, data were collected by using the self-administration questionnaire. About ۱۱۹ cases were selected through stratified sampling and eventually ۱۱۲ persons were responded to the questionnaire.*

Findings*: The results showed that effectiveness of "efficacy of short-term on the job training courses was less than average in view of staff. About ٥/۱٪ of the changes concerning the dependent variable (efficiency of employees) were covered by the independent variable of on the job training courses. The obtained beta level was ۰/۲۲٦ in a simple linear regression for the independent variable.*

Conclusion*: according to the results, some items should be considered on organizations such as job analysis, evaluation of staff performance on the job, and conducting various tests.*

Keywords*: Red Crescent society, on the job training, efficiency, employees, Tehran*