



ORIGINAL RESEARCH PAPER

The effect of in-service training on competencies and occupational performance of employees in an insurance company

A. Dehghani^{1,*}, A. Daghighi Asli², F. Pourvali³

¹Department of Criminal Law and Criminology, Faculty of Law, Islamic Azad University of Tehran (South Tehran Branch), Tehran, Iran

²Department of Economics, Faculty of Economics and Accounting, Islamic Azad University of Tehran (Central Tehran Branch), Tehran, Iran

³Department of Business Management, Faculty of Management and Social Sciences, Islamic Azad university of Tehran (North Tehran Branch), Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Article History

Received: 10 March 2015

Revised: 04 April 2014

Accepted: 11 May 2015

Keywords

In-service training; Employees competency; Employees' performance; CIPP model.

ABSTRACT

Due to the increasing importance of in-service training and their notable role in improving the employees' performance, the training courses are evaluated with the purpose of increasing the desirable quality.

Therefore, the focus the current study is to assess the effectiveness of in-service professional training courses on the competencies and performances of an insurance company employees. In this research, the CIPP model is utilized to evaluate the quality of in-service training. The CIPP model provides four types of evaluation, including Context, Input, Process and Product or Output.

The research is a Survey-Descriptive one. The statistical population includes all of ۲۱۷ employees of an insurance company, and the sampling methods applied are Random and Stratified Sampling. The data were analyzed applying SPSS and Smart PLS software systems.

According to the results, the in-service training has direct and positive impact on the employees' competencies that each of the quality dimension, quality input, quality process, quality output, and quality context have the most to the least impact on the employees' competencies, respectively. Also, based on the research results, the in-service training has direct and positive impact on the employees' performances that each of the dimension quality context, quality process, quality input, and quality output have the most to the least impact on the employees' performances, respectively. Finally, it can be concluded that the employees' competencies has direct and positive impact on the employees' performances.

*Corresponding Author:

Email: dralidehghani@gmail.com

DOI: ۱۰,۲۲۰۵۶/ijir.۲۰۱۴.۰۲,۰۲



بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای

علی دهقانی^{۱*}، علیرضا دقیقی اصلی^۲، فاطمه پورولی^۳

^۱گروه حقوق جزا و جرم‌شناسی، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

^۲گروه اقتصاد، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

^۳گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۹ اسفند ۱۳۹۳

تاریخ داوری: ۱۵ فروردین ۱۳۹۳

تاریخ پذیرش: ۲۱ اردیبهشت ۱۳۹۴

چکیده:

باتوجه به اهمیت روزافزون آموزش‌های ضمن خدمت و نقش بسزای این آموزش‌ها در بهبود عملکرد کارکنان سازمان، دوره‌های آموزشی با هدف افزایش کیفیت مطلوب ارزیابی می‌شوند. لذا مسئله اصلی این پژوهش بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت حرفه‌ای بر توانمندی و عملکرد برای ارزیابی کیفیت CIPP شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای است. در این پژوهش از مدل چهار نوع ارزشیابی را ارائه CIPP آموزش ضمن خدمت استفاده شده است. الگوی ارزشیابی می‌کند: کیفیت زمینه، کیفیت درون داد، کیفیت فرایند و کیفیت برون داد یا محصول. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان یک شرکت بیمه‌ای هستند، روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای و تصادفی سیستماتیک است و حجم نمونه ۲۱۷ نفر از افراد جامعه است. نتایج پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS و SMART PLS تحلیل شده است.

طبق نتایج به دست آمده آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد که هر یک از ابعاد کیفیت درون داد، کیفیت فرایند، کیفیت برون داد و کیفیت زمینه به ترتیب از بیشترین تا کمترین تأثیر را بر توانمندی کارکنان دارند. همچنین باتوجه به نتایج حاصل از پژوهش، آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد که هر یک از ابعاد کیفیت زمینه، کیفیت فرایند، کیفیت درون داد و کیفیت برون داد به ترتیب از بیشترین تا کمترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان، تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

کلمات کلیدی

آموزش ضمن خدمت
توانمندی کارکنان
عملکرد شغلی کارکنان
مدل CIPP

*نویسنده مسئول:

ایمیل: dralideghani@gmail.com

DOI: ۱۰,۲۲۰۵۶/ijir.۲۰۱۴.۰۲,۰۲

مقدمه

نیاز به آموزش و یادگیری در کلیه مراحل زندگی انسان‌ها، به‌منظور درک بهتر و ارتقای محیط آنها ضرورتی انکارناپذیر است. آموزش نه تنها موجب ارتقای توان و قابلیت‌های افراد در ارائه خدمات و تولید می‌شود، بلکه می‌توان به کمک این قابلیت‌ها در اداره و هدایت چرخه تولید کالاها و خدمات، به سطح بالاتر مراتب اجتماعی و اقتصادی دست یافت (نوجوان، ۱۳۸۹). در گذشته چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جدا هستند، بنابراین پیش از آغاز به کار به افراد، آموزش داده می‌شد. براساس این گمان انسان برای زمانی می‌آموخت و سپس به کار مولد و سودمند می‌پرداخت و زمانی که کار آغاز می‌شد، دیگر برای آموزش و پرورش جایی در خور توجه وجود نداشت. این اندیشه اکنون روایی ندارد و آموزش با زیستن انسان همراه شده است (علمشاهی، ۱۳۹۱). در جهان کنونی که دامنه علم به سرعت در حال گسترش است، توسعه و آموزش نیروی انسانی، سهم عمده‌ای در حفظ، بقا و موفقیت یک سازمان دارد (مرادی نصرآبادی، ۱۳۹۱). نیروی انسانی، گران‌بهارترین و ارزشمندترین منبع یک سازمان را تشکیل می‌دهد؛ استفاده مؤثر و مفید از سایر منابع از جمله فناوری، سرمایه و محیط در گرو داشتن نیروی انسانی متخصص و متعهد است. در نتیجه توجه به آن و توسعه یادگیری و آموزش آنها در راستای رسیدن به یک سازمان یادگیرنده اهمیت فراوانی دارد (منوریان و تهامی، ۱۳۹۰). سازمان‌ها، به مثابه موجوداتی زنده و پویا، هم‌زمان با رشد و تحول جوامع، تغییر و تکامل می‌یابند و از طریق فرایند جذب و انطباق با محیط و بافت اجتماعی خویش سازگار می‌شوند. از نظر رابینز^۱ سازمان‌ها نیز همانند انسان‌ها می‌آموزند (رسته مقدم، ۱۳۸۴).

رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد، اجرای آموزش و بهسازی نیروی انسانی سبب می‌شود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط، به‌طور مؤثر فعالیت‌هایشان را ادامه داده و بر کارایی خود بیفزایند. بنابراین آموزش و بهسازی، کوشش مداوم و برنامه‌ریزی شده به‌وسیله مدیریت برای بهبود سطوح شایستگی کارکنان و عملکرد سازمانی است (علمشاهی، ۱۳۹۱). تمامی سازمان‌های دولتی و غیردولتی برای تحقق اهداف، مأموریت و رسالت خود به افرادی متخصص، باتجربه و آموزش‌دیده نیاز دارند. برای آماده‌سازی چنین نیروهایی علاوه بر آموزش‌های دانشگاهی و بلندمدت، آموزش‌های ضمن خدمت در کوتاه‌مدت، سازمان را قادر می‌سازد تا نیروی انسانی کارآمد و متخصص خود را تأمین کند (نوجوان، ۱۳۸۹).

بیان مسئله

از نظر اقتصاددانان، به عصر امروز، عصر دانایی‌محور یا اقتصاد دانش‌محور گفته می‌شود و در حال حاضر ارزش یک شرکت و یک سازمان را دارایی‌های نامشهود آن (چیزی بیش از ۸۵٪ ارزش آن سازمان) تشکیل می‌دهد. از میان دارایی‌های نامشهود، از قابلیت نیروی کار به‌عنوان مهم‌ترین عامل و یک مزیت رقابتی پایدار نام برده شده است (ابراهیم آبادی، ۱۳۸۸). در واقع در جهان امروز آنچه بیش از همه اهمیت دارد، نیروی انسانی است، به‌طوری‌که اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت، خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه یا منابع مادی دیگر. این منابع انسانی است که سرمایه را متراکم می‌سازد، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کند، سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را به وجود می‌آورد و توسعه ملی را پیش می‌برد. کشوری که نتواند مهارت‌ها و دانش مردمش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد (علمشاهی، ۱۳۹۱). در این میان آموزش سازمانی می‌تواند به‌عنوان بستری در جهت توسعه سازمانی، بااهمیت جلوه نماید. در تمامی سازمان‌ها دو نکته اساسی مورد توجه است: حفظ بقا و حیات، افزایش کارایی و اثربخشی. حیات سازمان‌ها تا حدود زیادی بستگی به مهارت‌های مختلف نیروی انسانی دارد. هرچند اگر زمینه‌ها به‌هنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. لذا آموزش و توسعه منابع انسانی در نظام مدیریت منابع انسانی، نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می‌شود که افراد در ارتقای سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای محیطی وفق دهند (فتیحی واجارگاه، ۱۳۸۳، الف). یکی از بزرگ‌ترین

^۱. Robbins

مشکلات سازمان‌های امروزی ناشی از مسئله آموزش است. آموزش، عامل اساسی تعالی انسان‌هاست و این تعالی می‌تواند در تلطیف روابط کارکنان و مدیران نیز اثربخش باشد (میرسپاسی، ۱۳۸۱). آموزش ضمن خدمت بی‌شک از مهم‌ترین و مؤثرترین عوامل بهبود امور سازمان و افزایش کارایی است. دوره‌های آموزش ضمن خدمت منجر به بینش و بصیرت عمیق‌تر، دانش بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر در نیروی انسانی خواهد شد. آموزش می‌تواند دستاوردهای متفاوتی داشته باشد که یکی از آنها ایجاد توانمندی در مخاطبین است تا آنان بتوانند به عنوان کارکنانی فعال و مستقل در جهت اهداف سازمانی تلاش کنند (آقایار، ۱۳۸۲). آموزش همواره به‌عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات کارکنان مدنظر بوده و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد سازمانی را تشکیل می‌دهد. البته آموزش، مشکل‌گشای همه نابسامانی‌های سازمان نیست ولیکن بدون شک از مهم‌ترین و مؤثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود عملکرد و توانمندی کارکنان هر سازمانی به‌شمار می‌رود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳، ب). برای تحقق این امر شرکت بیمه برای کارکنان و مدیران خود دوره‌های آموزش ضمن خدمت اجرا می‌کند، ارزیابی این دوره‌ها باعث می‌شود نقاط قوت و ضعف آنها شناخته شده و برنامه‌ریزی‌های آتی با هدف افزایش توانمندی و بهبود عملکرد کارکنان با دقت بیشتری انجام شود. با توجه به موارد گفته شده مسئله اصلی این پژوهش بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در یک شرکت بیمه بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان است.

ادبیات پژوهش

مفهوم آموزش ضمن خدمت

اهمیت و نقش آموزش‌های ضمن خدمت بر هیچ سازمانی پوشیده نیست و هر سازمانی به تناسب اهمیتی که به این مهم داده، مراکزی را برای تربیت نیروی انسانی خود تخصیص داده است. آموزش ضمن خدمتی که با دوره‌های حساب‌شده ادامه یابد و ضمن کوشش در افزایش توان مهارت و دانش کارکنان، در حل مسائل و مشکلات محیط کار نیز چاره‌ساز باشد می‌تواند موجب بقای سازمان شود. از این رو تلاش مستمر در بهبود کیفیت آموزش ضمن خدمت می‌تواند منافع قابل ملاحظه‌ای به همراه داشته باشد. مطالعاتی که بین سال‌های ۱۹۸۶ تا ۱۹۸۷ توسط کارفرمایان انگلیسی از طریق مؤسسه مطالعاتی آموزش ملی صورت گرفته، نشان می‌دهد که نیمی از آموزش‌های انجام شده به صورت ضمن خدمت بوده است و در مقایسه با آموزش‌های خارج از محل کار، هزینه‌های بیشتری صرف آن شده است. این آموزش‌ها بخش اعظم هزینه اشتغال را به خود اختصاص داده‌اند (شاید حدود ۱/۵ درصد بازده) (اسلومن، ۱۳۸۲). همانند بسیاری دیگر از مفاهیمی که با قلمروهای پیچیده فعالیت‌های انسان سروکار دارند، آموزش ضمن خدمت^۱ نیز مفهومی بحث‌انگیز است که درباره آن توافق نظر وجود ندارد (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳، الف). هر چند ممکن است، آموزش ضمن خدمت در سازمان‌های مختلف مفاهیم متفاوتی را در پی داشته باشد، ولی از آنجایی که در جهت رفع نیازهای حرفه‌ای و فردی کارکنان می‌باشد، می‌توان تعریف کلی از آن ارائه داد. جان اف می^۲ آموزش ضمن خدمت را بهبود سیستماتیک و مستمر مستخدمین از نظر دانش، مهارت و رفتارهایی می‌داند که به رفاه آنها در سازمان محل خدمتشان کمک می‌کند. آموزش ضمن خدمت، مجموعه فعالیت‌های نیازسنجی شده و برنامه‌ریزی شده به منظور اصلاح و بالا بردن دانش، مهارت، نگرش و رفتار اعضای سازمان برای انجام وظایف خاص محوله سازمانی است (میرکمالی، ۱۳۷۷). هر نوع برنامه آموزشی برای ارائه فرصت‌های یادگیری به منظور بهبود عملکرد کارکنان شاغل را آموزش ضمن خدمت گویند (Harris, ۱۹۸۰)؛ کوشش نظام‌دار به منظور هماهنگ کردن آرزوها و علایق و نیازهای آتی افراد یا سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می‌رود (Pear and Ghatner, ۱۹۸۳). کوشش در جهت بهبود عملکرد شاغل در ارتباط با انجام کار و وسایل مربوط به آن (جزئی، ۱۳۷۵). کلیه مساعی و کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌نماید (ابطحی، ۱۳۷۵). اکتساب (یادگیری) سیستماتیک مهارت‌ها، قواعد، مفاهیم یا نگرش‌هایی است که به عملکرد بهبودیافته در یک محیط دیگر (محیط کاری) منجر

^۱. In-Service Education

^۲. John F Mi

می‌گردد (Goldstein and Irwin, ۱۹۹۳).

مفهوم توانمندی کارکنان

اصطلاح توانایی‌ها و صلاحیت‌های کلیدی را نخستین بار دایتر مرتنز^۱ در سال ۱۹۷۴ در مقاله‌ای معرفی کرد. توانمندی، عملکردی نزدیک به کامل و فعالیتی توانمندانه، در یک فعالیت است که فرد پیوسته بتواند آن را انجام دهد (Zolingen and Van, ۲۰۰۲). نایت و یورک^۲ توانمندی شغلی را ترکیب هم‌افزاینده‌ی کیفیت‌ها و صلاحیت‌های فردی، مهارت‌های فنی و فرایندی و مهارت‌ها و شایستگی‌های کلیدی می‌دانند. از نظر میرکمالی (۱۳۷۷) نیز توانمندی، توان بالقوه یا بالفعل یک فرد است، برای اینکه از عهده انجام دادن یک فعالیت ذهنی یا جسمی برآید. توانمندی شغلی از نظر یونسکو و سازمان جهانی کار، اطلاعات، مهارت‌ها و شایستگی‌هایی است که قابلیت نیروی کار را جهت کسب شغل، ارتقای و پیشرفت در آن و روبه‌رو شدن با تغییرات احتمالی شغل و همچنین به‌دست آوردن شغل دیگر در صورت تمایل به تغییر شغل، در دوره‌های مختلف زندگی افزایش می‌دهد (UNESCO and ILO, ۲۰۰۲) توانمندی شغلی خاص یک شغل نیست بلکه کیفیت‌هایی است که از یک زمینه کاری به زمینه دیگر و از یک شغل به شغل دیگر قابل انتقال است (Zolingen and Van, ۲۰۰۲). به عبارت دیگر توانمندی شغلی به صورت افقی در همه صنایع و به صورت عمودی در همه شغل‌ها و در همه سطوح کارکنان از افراد تازه‌کار تا مدیران و رؤسا مورد نیاز است (Cotton, ۲۰۰۱). برای توانمندی، دو رهیافت ساختاری روی تجارب مدیریتی شامل تفویض قدرت تصمیم‌گیری از رده‌های بالا به رده‌های پایین‌تر سازمانی و افزایش دسترسی به اطلاعات و منابع برای افراد در سطوح پایین‌تر و فلسفی شامل رشد و سازگاری ادراکات افراد مطرح شده است (Bowen et al., ۲۰۰۵).

مفهوم عملکرد شغلی کارکنان

تعاریف مختلفی راجع به عملکرد شغلی صورت گرفته است. عملکرد شغلی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (Cascio, ۱۹۸۹). آنچه را که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (Robbins, ۲۰۰۰). رفتاری که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی اندازه‌گیری شده یا ارزش‌گذاری شده است (Kristien, ۲۰۰۴). از تعاریف برمی‌آید که عملکرد شغلی یک مفهوم کلی است که نتیجه فعالیت‌های سازمانی را نشان می‌دهد. اثربخشی و کارایی به‌عنوان اجزای عملکرد مورد توجه قرار می‌گیرند.

مدل سیپ^۳

براساس تجارب به‌دست آمده از ارزیابی در مدارس و تحلیل منطقی شیوه‌های کلاسیک ارزیابی، استافل بیم و همکاران^۴ به این نتیجه رسیدند که ارزیابی با فعالیت‌هایی نظیر اندازه‌گیری، قضاوت حرفه‌ای، طرح آزمایشی یا تطابق نتایج و هدف‌ها یکسان قلمداد می‌شود. در نتیجه ضرورت تدوین یک مفهوم بهتر از ارزیابی، به‌منظور غلبه بر ضعف‌های موجود مطرح گردید (کیامنش، ۱۳۷۷).

CIPP از معروف‌ترین مدل‌های رویکرد سیستمی است که در مقایسه با سایر انواع مدل‌ها کاربردهای بیشتر و گسترده‌تری داشته است. هسته مدل در کلمه (CIPP) نهفته است، در واقع CIPP حروف اول کلمات زمینه، درون‌داد، فرایند و محصول بوده و بر ارزیابی آنها دلالت می‌کند. مدل ارزیابی CIPP از جمله الگوهای ارزیابی رویکرد هدف‌مدار است، ارزشیابی در این مدل عبارت است از: فرایند تعیین کردن، به‌دست

^۱. Dieter Mertens

^۲. Knight and Yorke, ۲۰۰۲

^۳. CIPP (Context, Input, Process, Product)

^۴. Stufflebeam et al

آوردن و فراهم ساختن اطلاعات توصیفی و قضاوتی در مورد ارزش و مطلوبیت هدف‌ها، طرح، اجرا و نتایج، به‌منظور هدایت، تصمیم‌گیری، پاسخ‌گویی به نیازها و درک بیشتر از پدیده‌های مورد بررسی. الگوی ارزیابی CIPP از جامع‌ترین الگوهای ارزیابی به شمار می‌رود که کاربرد گسترده‌ای در برنامه‌ریزی توسعه آموزش کارکنان دارد، این الگو با توجه به دیدگاه سیستمی به‌منظور تحلیل تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر این الگو کمک می‌کند تا تصمیم‌های مربوط به زمینه، درون‌داد، فرایند و برون‌داد نظام آموزش کارکنان بخردانه اتخاذ شود، یعنی قبل از کاربرد این الگو باید مشخص شود که مدیریت و تصمیم‌گیرندگان با چه موضوعاتی سروکار دارند و نیاز اطلاعاتی آنها چیست؟ پس از آن باید برای برآوردن نیازهای آنان اقدام به ارزشیابی کرد. بر این اساس نظام اطلاعات مدیریت می‌تواند در کاربرد این الگو مفید واقع شود (مطهری‌نژاد، ۱۳۸۲). در الگوی CIPP نظام آموزش کارکنان با توجه به چهار جزء فوق مورد نظر قرار می‌گیرد و برای هر جزء نظام ارزشیابی ویژه‌ای منظور می‌گردد، از این رو کاربرد الگوی CIPP در برنامه‌ریزی آموزش کارکنان شامل چهار نوع ارزیابی (زمینه- درون‌داد- فرایند- برون‌داد) است. جدول ۱ نشان‌دهنده برخی از عوامل و شاخص‌های کلیدی در الگوی ارزشیابی CIPP است:

جدول ۱: ابعاد، عوامل و شاخص‌های مدل ارزشیابی CIPP

ابعاد	عوامل	شاخص‌های سنجش
ارزشیابی زمینه	تعیین اهداف و برنامه‌ها	بررسی محتوای کاری شرکت‌کنندگان در برنامه آموزشی، تعیین وظایف و مسئولیت‌های شرکت‌کنندگان در برنامه
ارزشیابی درون‌داد	تهیه طرح مناسب جهت رسیدن به اهداف	بررسی و پیش‌بینی احتیاجات اجرایی، برنامه آموزشی نیروی انسانی، منابع لازم، وسایل کار و بودجه لازم
ارزشیابی فرایند	اجرای طرح تهیه‌شده	ارزشیابی مراحل مختلف برنامه آموزشی
ارزشیابی محصول	بررسی و ارزشیابی محصول با بازده آموزش	ارزشیابی بلافاصله پس از اتمام دوره آموزشی

(مطهری‌نژاد، ۱۳۸۲)

مروری بر پیشینه پژوهش

در حوزه تحقیقات داخلی، دماوندی و الزامی (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه آموزش‌های ضمن خدمت، میزان سابقه خدمت و تحصیلات با توانمندی شغلی معلمان پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که از میان سه عامل آموزش‌های ضمن خدمت، سابقه و تحصیلات، تنها آموزش ضمن خدمت به طور معناداری با توانمندی شغلی ارتباط دارد. همچنین بین آموزش ضمن خدمت و هر یک از مؤلفه‌های توانمندی شغلی، رابطه معناداری وجود ندارد. به طور کلی نتایج تحقیق حاکی از این است که آموزش‌های ضمن خدمت معلمان بر توانمندی شغلی آنان تأثیر دارد و آن را افزایش می‌دهد.

جهان‌تیغ (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای به ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت نهاد کتابخانه‌های عمومی استان گلستان براساس مدل CIPP پرداخته است. در این مطالعه اثربخشی مطلوب ابعاد زمینه و فرایند مورد تأیید قرار گرفت، اما نتایج تحقیق، مطلوبیت ابعاد درون‌داد و برون‌داد را تأیید نکرد و بررسی نشان داد که آموزش‌های ضمن خدمت صورت گرفته تأثیر بسزایی بر افزایش سطح سواد اطلاعاتی آنان نداشته است.

پیروبان و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ براساس مدل ارزشیابی کرک پاتریک^۱ انجام داده‌اند. نتایج بیانگر آن است که فراگیران شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی در

^۱. Kirk Patrick

مجموع، میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی را در سطح خوب ارزیابی نموده‌اند.

در حوزه تحقیقات خارجی کیم^۱ در پژوهش شبه‌آزمایشی خود با هدف سنجش اثربخشی برنامه آموزشی امنیت اطلاعات در مؤسسه خدمات مالی پنسیلوانیای غربی و تحلیل مقایسه‌ای آموزش کامپیوترمحور و مربی‌محور از میان ۲۱۲ نفر در این مؤسسه، ۸۵ نفر مربی‌محور و ۲۷ نفر کامپیوترمحور را برگزید. در این پژوهش منظور از اثربخشی، انتقال یادگیری، حفظ دانش یادگرفته‌شده و سطح رضایت فراگیران بود. در واقع پژوهشگر در صدد پاسخ‌گویی به این سؤال بود که آیا اجرای دو نوع آموزش کامپیوترمحور و مربی‌محور به نتایج متفاوتی از اثربخشی منجر می‌شود یا خیر. یافته‌های حاصل از این پژوهش که در نتیجه تحلیل واریانس به دست آمده بودند، عبارت‌اند از: فراگیران مربی‌محور، سطح بالاتری از انتقال یادگیری و رضایت کلی را در مقایسه با همکاران کامپیوترمحور از خود نشان دادند. در مقابل فراگیران کامپیوترمحور سطح بالاتری از حفظ و نگهداری دانش را در مقایسه با فراگیران مربی‌محور در بازه زمانی ۶۰ روز پس از آموزش نشان دادند، با این وجود تفاوت معناداری در حفظ دانش بین دو گروه در بازه زمانی ۹۰ روز پس از آموزش مشاهده نشد.

فیلیپس و فیلیپس^۲ نیز پژوهشی با عنوان ارزشیابی آموزش در بخش دولتی و با استفاده از روش توصیفی- پیمایشی انجام دادند، جامعه آماری این پژوهش اعضای انجمن آمریکایی آموزش و بهسازی و اعضای انجمن مدیریت دولتی بین‌المللی بود که فرصت‌های آموزشی به کارکنان‌شان عرضه کرده بودند و نمونه آن شامل ۳۷۹ نفر از ۱۸۵۳ نفر بود. ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه و از آزمون‌های آماری همبستگی، تحلیل واریانس و کی‌دو استفاده شده بود و در نهایت این نتایج حاصل شدند: آموزش برگزار شده به درخواست کارفرما در سازمان‌های دولتی عمدتاً در سطح یک و دو ارزیابی می‌شوند، هیچ روش پذیرفته‌شده‌ای برای ارزیابی بازگشت سرمایه آموزش در سازمان‌های دولتی وجود ندارد، تفاوت‌های درصد ارزیابی انجام شده در هر پنج سطح مربوط به ویژگی‌های سازمان دولتی است، تفاوت‌ها در درصد ارزیابی انجام شده در پنج سطح ارزیابی مربوط به شیوه‌های آموزش در سازمان دولتی نظیر نیازسنجی فرایند آموزش است، تفاوت‌ها در درصد ارزیابی انجام شده در پنج سطح مربوط به تجربه مدیر است نه دیدگاه ذی‌نفعان، موانع ارزیابی آموزش در سازمان‌های دولتی مربوط به سطوح ارزیابی انجام شده است.

مدل مفهومی پژوهش

در این مطالعه رابطه متغیر کیفیت آموزش‌های ضمن خدمت به عنوان متغیر مستقل و متغیر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان به عنوان متغیرهای وابسته مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهش حاضر از مدل ارزشیابی‌ای استفاده شده که استافیل بیم و همکاران مطرح کرده‌اند.

^۱. Kim, ۲۰۱۰

^۲. Philips and Philips, ۲۰۰۳

پرسش‌نامه‌ها برای ۲۳۰ نفر از افراد جامعه ارسال شد و در نهایت ۲۱۲ پرسش‌نامه سالم و قابل تحلیل جمع‌آوری گردید. نتایج پژوهش با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری بررسی و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS و SPSS تجزیه و تحلیل شده است.

روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

روایی (اعتبار) ابزار پژوهش

مقصود از روایی آن است که آیا ابزار اندازه‌گیری می‌تواند خصیصه‌ای که ابزار برای آن طراحی شده است را اندازه‌گیری کند یا خیر؟ (خاکی، ۱۳۸۵). برای سنجش روایی، پرسش‌نامه مذکور بین آزمودنی‌ها و تنی چند از اساتید توزیع و در نهایت با استفاده از اطلاعات به‌دست آمده، پرسش‌نامه نهایی تهیه و تنظیم گردید.

پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار پژوهش

پاسخ به سؤال زیر قابلیت اعتماد و پایایی ابزار را نشان خواهد داد:

ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی را به دست خواهد داد؟ لازم به ذکر است که روش‌های مختلفی نیز برای دستیابی به اعتماد و پایایی ابزار سنجش وجود دارد که به موارد زیر می‌توان اشاره کرد: اجرای دوباره (روش بازآزمایی)^۳، روش موازی^۴ (همتا)، روش تنصیف^۵ (دو نیمه کردن)، روش کودرریچاردسون^۶ و روش آلفای کرونباخ^۷ (خاکی، ۱۳۸۵). در این پژوهش از روایی با نظرخواهی از اساتید و متخصصین و پایایی با ابزار آلفای کرونباخ استفاده شده است. قبل از مرحله اصلی جمع‌آوری داده‌ها ۳۰ پرسش‌نامه به طور نمونه بین افراد جامعه توزیع و از طریق محاسبه مقدار آلفای کرونباخ (۰/۹۳) معلوم شد که پرسش‌نامه مذکور از پایایی لازم برخوردار است. در جدول ۲ تعداد سؤالات متغیرهای پژوهش و میزان آلفای کرونباخ برای هر یک نشان داده شده است.

جدول ۲: تعداد سؤالات هر یک از متغیرهای پژوهش در پرسش‌نامه و میزان آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پژوهش

منبع	تعداد سؤالات پرسش‌نامه	آلفای کرونباخ	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد	سازه
Stuffel beam (۲۰۰۲)	۷		۰/۷۸۷	زمینه	آموزش ضمن خدمت
	۷		۰/۹۱۴	درون‌داد	(بخش چهارم پرسش‌نامه)
	۷	۰/۸۸۷	۰/۹۲۰	فرایند	In-Service Training
	۷		۰/۸۶۵	برون‌داد	
	۲۸			مجموع:	
میز کمالی و باقری خلیلی (۱۳۸۴)	۴		۰/۹۲۳	ارتباطات و کار گروهی	توانمندی
	۴		۰/۸۱۵	خلاقیت و حل مسئله	
	۴	۰/۹۲۱	۰/۷۹۴	تعهد و احساس مسئولیت	(بخش سوم پرسش‌نامه)
	۴		۰/۸۹۰	اطلاعات و دانش تخصصی	Capability
	۴		۰/۸۶۵	مهارت فنی و عملی	

۱. Validity

۲. Reliability

۳. Test-Retest

۴. Equivalence

۵. Split-Half

۶. Kuder-Richardson

۷. Cronbach's Alpha

گل پرورد و خاکسار (۱۳۹۱)	۲۰		مجموع:	عملکرد
	۲	۰/۷۴۴	عملکرد عمومی	(بخش چهارم پرسشنامه)
	۲	۰/۷۸۹	عملکرد فنی	Operation
	۲	۰/۷۴۴	عملکرد فردی	
	۶		مجموع:	

تجزیه و تحلیل داده‌ها

نتایج توصیفی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان

از نظر جنسیت ۳۹/۴٪ از نمونه آماری این تحقیق را مردان و ۶۰/۶٪ را زنان تشکیل داده‌اند، از نظر سنی بیشترین درصد مشارکت (۵۱/۵٪) را رده سنی بالای ۴۰ سال داشته‌اند. دومین رده سنی با بیشترین فراوانی را گروه سنی ۵۰ تا ۴۱ سال (۲۷/۳٪) تشکیل داده‌اند، ۱۸/۲٪ از اعضای نمونه متشکل از گروه سنی ۳۰-۲۱ سال و ۳/۰٪ افراد بالاتر از ۵۰ سال است. به لحاظ تحصیلات ۳٪ افراد دارای تحصیلات دکتری و ۴۸/۵٪ افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس بوده‌اند که بالاترین درصد و فراوانی را در بین رده‌های تحصیلی داشته‌اند و ۳۳/۳٪ اعضای نمونه را افراد با تحصیلات لیسانس تشکیل داده‌اند و ۱۲/۱٪ افراد فوق دیپلم و ۳٪ اعضای نمونه نیز مدرک دیپلم داشته‌اند و همان طور که ملاحظه می‌شود به لحاظ تحصیلی بیش از ۸۴٪ افراد دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده‌اند که نشان‌دهنده سطح بالای تحصیلات پاسخ‌دهندگان بوده است. از نظر رسته شغلی ۴۲/۵٪ از نمونه آماری این تحقیق را رسته شغلی مدیریتی و ۴۲/۴٪ را فنی و تخصصی و ۱۵/۲٪ الباقی نیز شامل رسته پشتیبانی بوده است. از نظر سابقه کار بیش از ۶۶٪ افراد نمونه دارای سابقه‌ای بیش از ۱۰ سال و ۳۳٪ الباقی سابقه کمتر از ۱۰ سال دارند.

آزمون نرمال بودن مؤلفه‌ها

یکی از تقسیم‌بندی‌های رایج آمار، تقسیم‌بندی آن به آمار پارامتریک و آمار ناپارامتریک است. آمار پارامتریک مستلزم پیش‌فرض‌هایی در مورد جامعه‌ای که از آن نمونه‌گیری صورت گرفته می‌باشد. به عنوان مهم‌ترین پیش‌فرض در آمار پارامتریک فرض می‌شود که توزیع جامعه نرمال است اما آمار ناپارامتریک مستلزم هیچ‌گونه فرضی در مورد توزیع نیست. برای بررسی نرمال بودن مؤلفه‌های ابعاد الگو از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده گردید. با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معنی‌داری در تمامی متغیرها بالاتر از مقدار خطای ۰/۰۵ می‌باشد، یعنی مؤلفه‌های پژوهش همگی نرمال می‌باشند.

جدول ۳: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

Sig	Kolmogorov-Smirnov Z	Most Extreme Differences			متغیرهای تحقیق
		Negative	Positive	Absolute	
۰/۰۸۶	۱/۲۵۳	-۰/۲۲۲	۰/۲۱۶	۰/۲۲۲	آموزش‌های ضمن خدمت
۰/۷۲۶	۰/۶۹۱	-۰/۱۲۲	۰/۰۹۲	۰/۱۲۲	عملکرد شغلی
۰/۹۰۳	۰/۵۶۸	-۰/۱	۰/۰۹۵	۰/۱	توانمندی کارکنان

ضرایب همبستگی پیرسون

جدول ۴: ضرایب همبستگی و شاخص روایی منفک

متغیرهای پنهان	توانمندی کارکنان	عملکرد شغلی	برون داد	درون داد	زمینه	فرایند
توانمندی کارکنان	* ۰/۸۶۶					
عملکرد شغلی	۰/۴۶۶	* ۰/۹۲۵				
کیفیت برون داد	۰/۴۳۰	۰/۲۴۲	* ۰/۷۳۷			
کیفیت درون داد	۰/۶۱۰	۰/۳۴۰	۰/۳۷۸	* ۰/۸۱۲		
کیفیت زمینه	۰/۴۷۳	۰/۳۸۷	۰/۲۵۵	۰/۳۸۶	* ۰/۷۶۴	
کیفیت فرایند	۰/۴۵۱	۰/۳۱۱	۰/۰۵۱	۰/۲۰۸	۰/۴۰۲	* ۰/۸۲۳

* قطر اصلی ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می دهد.

جدول ۴ به بررسی رابطه خطی بین متغیرها می پردازد. با توجه به اینکه داده های حاصل از جمع آوری پرسش نامه ها از نوع داده های رتبه ای است، از همبستگی پیرسون استفاده می شود. ضریب همبستگی پیرسون، مشهورترین ضریب همبستگی است و به گونه ای تعریف شده است که مقادیر بین -۱ و +۱ را می گیرد. هر چه قدر مطلق این ضریب بزرگ تر باشد، شدت رابطه بیشتر است و علامت آن نیز جهت رابطه را نشان می دهد. ضریب مثبت نشان دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر و ضریب منفی نشان دهنده رابطه عکس بین دو متغیر است. روی قطر اصلی این ماتریس ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می دهد. لازمه تأیید روایی منفک بیشتر بودن مقدار ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) از تمامی ضرایب همبستگی متغیر مربوط با باقی متغیرهاست.

نتایج آزمون فرضیه های پژوهش

پژوهش حاضر دارای ۳ فرضیه اصلی است، که دو فرضیه به بررسی تأثیر آموزش های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان این شرکت بیمه ای مورد بررسی می پردازد و فرضیه اصلی سوم به تأثیر توانمندی بر عملکرد شغلی این کارکنان می پردازد. تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به پژوهش حاضر بیانگر تأیید فرضیه اصلی اول است، با توجه به جدول ۵ می توان نتیجه گرفت که: "آموزش های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان شرکت بیمه ای مورد بررسی تأثیرگذار است." ضریب تعیین این رابطه ۰/۵۴ شده است. ضریب تعیین نشان می دهد که متغیر مستقل چند درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح و تبیین می کند. بر این اساس متغیر آموزش های ضمن خدمت به تنهایی توانسته است ۵۴٪ از تغییرات توانمندی کارکنان را پیش بینی کند. نتیجه حاصل از این فرضیه با پژوهش صباغیان (۱۳۷۴) که به بررسی میزان تأثیر آموزش کارکنان بر توانمندسازی منابع انسانی بانک کشاورزی منطقه غرب شهر تهران پرداخته است، همخوانی دارد.

جدول ۵: نتایج معادلات ساختاری

متغیر وابسته	متغیر مستقل	شاخص های آماری	مقدار
		ضریب تعیین (R^2)	۰/۵۴
		مقدار بتا	۰/۷۳۵
توانمندی کارکنان	آموزش های ضمن خدمت	مقدار تی	۲۴/۵۲۴
		سطح معناداری	۰/۰۰۰

تجزیه و تحلیل یافته ها فرضیه "آموزش های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است." را تأیید می کند. همچنین با توجه به تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش (جدول ۶) میزان اثر محاسبه شده توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی برابر با

۰/۲۵۹ است. چون سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < ۰/۰۵$)، با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه تأثیرگذار است" نیز تأیید می‌گردد. در ادامه تأثیر هر یک از ابعاد چهارگانه مدل CIPP (کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند، کیفیت برون‌داد) بر توانمندی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان بررسی شده است.

جدول ۶: نتایج معادلات ساختاری جهت بررسی روابط بین متغیرها

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	بتا	t	Sig	R ^۲	وضعیت فرضیه	جهت رابطه
عملکرد شغلی	آموزش‌های ضمن خدمت	۰/۲۸۲	۳/۶۱	۰/۰۰۱	۰/۲۵۴	تأیید	مستقیم
	توانمندی کارکنان	۰/۲۵۹	۳/۲۷۲	۰/۰۰۱		تأیید	مستقیم

با توجه به یافته‌های پژوهش (جدول ۷) و اینکه سطح معنی داری ۰/۰۱ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < ۰/۰۵$)، با احتمال ۰/۹۵ با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

جدول ۷: نتایج معادلات ساختاری جهت بررسی فرضیه‌های فرعی

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	بتا	t	Sig	R ^۲	وضعیت فرضیه	جهت رابطه
توانمندی کارکنان	کیفیت برون‌داد	۰/۲۴۰	۴/۹۳۷	۰/۰۰۰	۰/۵۶۴	تأیید	مستقیم
	کیفیت درون‌داد	۰/۴۰۸	۸/۵۲۱	۰/۰۰۰		تأیید	مستقیم
	کیفیت زمینه	۰/۱۳۴	۲/۵۷۶	۰/۰۱۰		تأیید	مستقیم
	کیفیت فرایند	۰/۳۰۸	۶/۵۹۹	۰/۰۰۰		تأیید	مستقیم
عملکرد شغلی	کیفیت برون‌داد	۰/۱۲۲	۲/۱۹۳	۰/۰۲۹	۰/۲۳۸	تأیید	مستقیم
	کیفیت درون‌داد	۰/۱۷۴	۳/۰۳۰	۰/۰۰۳		تأیید	مستقیم
	کیفیت زمینه	۰/۲۱۲	۳/۱۵۵	۰/۰۰۲		تأیید	مستقیم
	کیفیت فرایند	۰/۱۹۵	۳/۰۹۱	۰/۰۰۲		تأیید	مستقیم

تأثیر کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه، مورد بررسی قرار گرفت که با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < ۰/۰۵$)، با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است"، تأیید می‌گردد. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت درون‌داد بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت فرایند بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد. یعنی کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است و در نهایت با بررسی تأثیر بعد کیفیت برون‌داد (از ابعاد مدل CIPP) بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی طبق جدول ۷ و با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت برون‌داد بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد. ضریب تعیین برابر ۰/۵۶۴ شده است، بنابراین متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند و کیفیت برون‌داد جمعاً توانسته‌اند ۵۶/۴٪ از تغییرات متغیر توانمندی کارکنان را توضیح دهند. با توجه به مقدار ضریب بتا می‌توان گفت سهم کیفیت زمینه کمتر از بقیه و سهم کیفیت درون‌داد بیشتر از بقیه است. با توجه به اینکه سطح معنی داری ۰/۰۰۲ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < ۰/۰۵$)، با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است"، تأیید می‌گردد. یعنی با وجود ضریب

بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت زمینه بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری ۰/۰۳ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$)، با احتمال ۰/۹۵ کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن‌خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت درون‌داد بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. همچنین با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها (جدول ۷) با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه «کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن‌خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است» تأیید می‌گردد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت فرایند بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد و در انتها، باتوجه به نتایج پژوهش و اینکه سطح معنی‌داری ۰/۰۲۹ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$)، (جدول ۷) با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه «کیفیت برون‌داد آموزش‌های ضمن‌خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است» تأیید می‌گردد. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت برون‌داد بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. ضریب تعیین برابر ۰/۲۳۸ شده است، بنابراین متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند و کیفیت برون‌داد روی هم رفته توانسته‌اند ۲۳/۸٪ از تغییرات متغیر عملکرد شغلی را توضیح دهند. با توجه به مقدار ضریب بتا می‌توان گفت سهم کیفیت برون‌داد کمتر از بقیه و سهم کیفیت زمینه بیشتر از بقیه است.

جمع‌بندی و پیشنهادها

از اهداف مهم هر آموزشی، اطمینان از این مسئله است که آموزش‌های مربوطه به‌صورت اثربخش ارائه شده باشد. جهت تحقق این هدف، روش‌ها و گام‌های متنوعی را می‌توان ارائه نمود؛ یکی از روش‌ها اطمینان از این امر است که فرایند آموزش با صحت و دقت کافی انجام پذیرد. آموزش در حقیقت گسترش نگرش‌ها، دانش، مهارت و الگوهای رفتاری موردنیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین است. آموزش اثربخش، فرایندی است که می‌تواند مسئولیت تحول در نیروی انسانی، متناسب با تحولات در ساختار، فرهنگ، فناوری و محصول را برای سازگاری سازمان با تأثیر عوامل محیطی به‌عهده بگیرد. هدف اصلی از انجام این پژوهش، ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن‌خدمت یک شرکت بیمه‌ای براساس مدل CIPP و سنجش تأثیر آن بر توانمندی و عملکرد کارکنان است. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که آموزش‌های ضمن‌خدمت در سازمان‌ها بر توانمندی و عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، پیش از این نیز نتایج پژوهش‌ها نشان داده که آموزش‌های ضمن‌خدمت باعث افزایش توانمندی شده و بر عملکرد تأثیرگذار است.

طبق نتایج این پژوهش سازمان‌ها باید نسبت به آموزش و بهسازی دانش کارکنان توجه ویژه اتخاذ کنند و دوره‌های آموزشی را براساس نیازسنجی که قبلاً از طرف سازمان انجام شده است، طراحی و به اجرا در آورند و تلاش کنند که مطالب کاربردی در چهارچوب نیازهای شغلی فراگیران طراحی شود و در طراحی دوره‌ها به سطح موردنظر برای ارتقای کارکنان توجه شود و به آنها اطمینان داده شود که عملکرد آنها ملاک اصلی برای ارزشیابی است. با به‌کارگیری مدل CIPP و ارزیابی کیفیت آموزش‌های ضمن‌خدمت برنامه‌ریزی صحیح را به‌کار گرفته و حین اجرای برنامه درصد رفع اشکالات برآیند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد آموزش‌های ضمن‌خدمت (زمینه، درون‌داد، فرایند و برون‌داد) بر توانمندی و عملکرد کارکنان تأثیر مثبتی دارد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به شرکت بیمه‌ای که مورد مطالعه این پژوهش است، کمک نماید که تصویری کلی از کیفیت آموزش‌های ضمن‌خدمت خود به‌دست آورد. شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آموزش‌های ضمن‌خدمت می‌تواند در برنامه‌ریزی، هدایت و اجرا و اصلاح برنامه‌ها به برگزارکنندگان این آموزش‌ها کمک نماید. نتیجه حاصل از این پژوهش بیان می‌دارد که: متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند و کیفیت برون‌داد جمعاً توانسته‌اند بر تغییرات متغیر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان تأثیرگذار باشند که سهم کیفیت زمینه در توانمندی کمتر از بقیه و سهم کیفیت درون‌داد بیشتر از بقیه است. در عملکرد کارکنان، سهم کیفیت برون‌داد کمتر از بقیه و سهم کیفیت زمینه بیشتر از بقیه است. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش می‌توان به سازمان مذکور و سایر سازمان‌ها پیشنهاد نمود که دوره‌های آموزشی براساس نیازسنجی که قبلاً از طرف سازمان انجام شده است، طراحی و به اجرا درآیند و تلاش شود که مطالب کاربردی در چهارچوب نیازهای شغلی فراگیران ارائه گردد. همچنین به مهارت‌های شغلی کارکنان در

طراحی دوره های آموزشی توجه شود تا باعث انگیزه در بین فراگیران جهت استفاده بهینه از وقت کلاس شود. همچنین با مراکز علمی و آموزشی، ارتباط مؤثر و مستمر برقرار شود و از نظر مدرسین دوره ها، در طراحی دوره های آموزشی بهره گرفته شود و از نظرات مدیران ارشد یا کارکنانی که در دوره های آموزشی شرکت نموده اند در طراحی دوره های بعدی استفاده شود.

منابع و ماخذ

- آقایار، س.، (۱۳۸۲). توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی. ماهنامه علمی- آموزشی تخصصی مدیریت تدبیر، ش ۱۳۵.
- ابراهیم آبادی، ف.، (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه کارکنان برای شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران در مناطق اصفهان و کردستان براساس نظریه تعدیل یافته انتظار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- ابطحی، ح.، (۱۳۷۵). آموزش و بهسازی منابع انسانی، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی. اسلومن، م.، (۱۳۸۲). استراتژی آموزش حرفه ای، ترجمه محمد ضیایی بیگدلی، تهران: سارگل، چ ۱.
- پیرویان، ف.، شیرعلی، م.ح.، نجفی، م. بهرام خانی، ف.، (۱۳۹۰). ارزیابی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ بر اساس مدل ارزشیابی کرک پاتریک. دو ماهنامه علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ش ۱۲.
- ج زنی، ن.، (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نی، چ ۱.
- جهان تیغ، الف.، (۱۳۹۱). بررسی وضعیت و میزان اثربخشی آموزش های ضمن خدمت نهاد کتابخانه های عمومی استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- خاکی، غ.ز.، (۱۳۸۵). روش تحقیق با رویکردی بر پایان نامه نویسی، مرکز تحقیقات علمی کشور، چ ۱۱.
- دلاور، ع.، (۱۳۷۹). روش های تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، تهران: ویرایش.
- دماوندی، م.الف. الزامی، ع.، (۱۳۹۲). بررسی رابطه آموزش های ضمن خدمت، سابقه خدمت و تحصیلات با توانمندی شغلی معلمان زن. نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش، (۷) ۷.
- رسته مقدم، آ.، (۱۳۸۴). مطالعه ویژگی های سازمان یادگیرنده در یک سازمان یاددهنده. نشریه دانش مدیریت، ش ۶۹.
- صبغیان، ز.، (۱۳۷۴). تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش موفقیت و کارایی مدیران، مدیریت در آموزش و پرورش، (۴) ۱۳.
- علمشاهی، م.ر.، (۱۳۹۱). بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ضمن خدمت کارکنان شرکت زامیاد (عضو گروه خودروسازی سایپا)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تهران مرکز، دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی.
- فتحی واجارگاه، ک.، (۱۳۸۳). الف.، برنامه ریزی آموزشی ضمن خدمت کارکنان، تهران: سمت.
- فتحی واجارگاه، ک.، (۱۳۸۳). ب. درآمدی بر برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، تهران: سرآمد کاوش، چ ۶.
- کیامنش، ع.ر.، (۱۳۷۷). روش های ارزشیابی آموزشی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.
- گل پرور، م. خاکسار، ف.، (۱۳۹۱). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان، کارخانجات صنعتی شهر اصفهان. نشریه روانشناسی بالینی و شخصیت (دانشور رفتار) (روانشناسی بالینی و شخصیت ۲)، (۴۰) ۱۷.
- مرادی نصرآبادی، ز.، (۱۳۹۱). نقش آموزش های ضمن خدمت در توانمندسازی کارکنان دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- مطهری نژاد، ح.، (۱۳۸۲). کیفیت نظام آموزش کارکنان. ماهنامه علمی- آموزشی تخصصی مدیریت تدبیر، (۶۷) ۱۴.
- منوریان، ع. تهامی، ف.، (۱۳۹۰). شناسایی و اولویت بندی عوامل بحرانی موفقیت در استقرار نظام مدیریت دانش. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، (۱) ۱.

میرسپاسی، ن. (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: سمت، چ ۲۰.

میرکمالی، س.م.، (۱۳۷۷). آموزش ضمن خدمت اساسی‌ترین عامل بهسازی سازمان. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، ش ۱۷.

میرکمالی، س.م. باقری خلیلی، ز.، (۱۳۸۴). ارزیابی توانمندی‌های شغلی دانش‌آموختگان رشته فنی و حرفه‌ای (شاغل در شرکت ایران خودرو از دیدگاه مدیران واحدهای تولیدی). نشریه نوآوری‌های آموزشی، (۱۳) ۴.

نوجوان، س.، (۱۳۸۹). تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد کارکنان در شرکت‌های بیمه (مطالعه موردی شرکت بیمه دانا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

Bowen; B.; Ford; J.K. Salas; E., (۲۰۰۵). Application of cognitive, skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology*, ۷۸(۲).

Cascio; W., (۱۹۸۹). *Human resources: Productivity, quality of worklif, Profit*, MC Grow- Hill International Editions, ۲nd ed.

Cotton; K., (۲۰۰۱). *Developing employability skills*, Northwest Regional Educational Research Laboratory, Portland.

Goldstein; Irwin L., (۱۹۹۳). *Training in organizations: Needs assessment, Development, and Evaluation*. ۳rd ed. California: Brooks/Cole Publishing Company.

Harris; B., (۱۹۸۰). Dilemmas in training for transfer and retention. *Applied Psychology: An International Review*, ۴۶ (۴), New Jersey: John Wiley.

Kim; S.Y., (۲۰۱۰). Present and future of internet banking in China. *JIBC Journal of Internet Banking and Commerce*. ۱۹(۲).

Kristiens; C.M., (۲۰۰۴). *Seeing what's next: Using theories of innovation to predict industry change*. Boston: Harvard Business School Pres.

Knight; P.T. Yorke; M., (۲۰۰۲). *Learning and employability. Employability, judging and communicating achievements*. ITSN Generic Center, Learning and Teaching Support Network. <<http://www.itsn.ac.uk>> [Accessed ۵ April ۲۰۰۶].

Pear; K. Ghater; L., (۱۹۸۳). Effects of self-efficacy and post training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skills. *Personnel Psychology*, ۴۴.

Phillips; J.J. Phillips; P.P., (۲۰۰۳). January. Using action plans to measure ROI: A case study. *Performance Improvement*, ۴۲(۱).

Robbins; S.P., (۲۰۰۰). *Organizational behavior*, Prentice Hill, p. ۴۰۰.

Stuffelbeam; p D.L., (۲۰۰۲). *CIPP evaluation model checklist*. Intended for use by Evaluators and Evaluation Clients/Stakeholders.

UNESCO ILO, (۲۰۰۲), *Technical and Vocational Education and Training in the ۲۱st Century: New Roles and Challenges for Guidance and Counseling*, IAC - IAEVG – UNESCO.

Zolingen; S. Van; J., (۲۰۰۲). University of nijmegen. The role of key qualification in the transition from vocational education to work. *Journal of Vocational Education Research*, ۲۷ (۲).