

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شاهرود  
پایان نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد  
دانشکده علوم انسانی \_ گروه مدیریت

### **عنوان:**

ارزیابی میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار پلیس راهور ناجا  
(مطالعه موردی: پلیس راهنمایی و رانندگی در استان سمنان)

### **استاد راهنما:**

جناب آقای دکتر مراد کردی

### **استاد مشاور:**

جناب آقای دکتر مهدی صناعی

### **نگارش:**

حمیدرضا خشنودی

تابستان 93

تقدیم به :

یار و یاور ہمیشگیام، پدر عزیزم

چراغ راهم، مادر عزیزم

و همسر عزیزم که به زندگیام امید بخشید.

وجودشان نورانی باد.

## سپاس

سپاس از معلمي كه به ما انديشيدن را آموختند، نه انديشهها را

اكنون كه اين پژوهش به پايان رسيده، بر خود واجب ميدانم از اساتيد ارجمند و بزرگوارم :

جناب آقاي دكتور مراد كردي (استاد راهنما)

جناب آقاي دكتور مهدي صانعي (استاد مشاور)

جناب آقاي دكتور بزرگمهر اشرفي (استاد داور)

تشكر كنم و براي شان آرزوي موفقيت و بهرزي داشته باشم.

همچنين از تمامي دوستان عزيزم كه در اين راه مرا ياري نمودند كمال تشكر و قدرداني را دارم.

## فهرست مطالب

|         |   |
|---------|---|
| .....1  | چکیده                                     |
| .....2  | فصل اول: کلیات تحقیق                      |
| .....3  | 1-1- مقدمه                                |
| .....4  | 1-2- بیان مسأله                           |
| .....6  | 1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق                  |
| .....7  | 1-4- اهداف تحقیق                          |
| .....8  | 1-5- سؤال اصلی تحقیق                      |
| .....8  | 1-6- فرضیات تحقیق                         |
| .....8  | 1-7- متغیرهای تحقیق                       |
| .....9  | 1-8- تعاریف نظری متغیرها                  |
| .....10 | 1-9- تعاریف عملیاتی متغیرها               |
| .....11 | 1-10- نوع روش تحقیق                       |
| .....11 | 1-11- روش گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات |
| .....12 | 1-12- قلمرو تحقیق                         |
| .....13 | فصل دوم: بررسی ادبیات تحقیق               |
| .....14 | 2-1- مقدمه                                |
| .....20 | 2-2- الگوهای ارزشیابی آموزشی              |
| .....20 | 2-2-3- مفهوم اثربخشی                      |

|         |  |
|---------|--|
| .....23 | 4-2-2- مفهوم آموزش   |
| .....25 | 5-2-2- مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش (TEE)                                     |
| .....27 | 1-5-2-2- شاخص های ارزیابی اثربخشی  |
| .....30 | 2-5-2-2- دلایل ارزشیابی آموزشی   |
| .....30 | 3-5-2-2- عوامل مؤثر بر اثربخشی برنامه های آموزشی                             |
| .....31 | 4-5-2-2- علل تنوع الگوها و رویکردهای اثربخشی آموزش                           |
| .....32 | 5-5-2-2- دسته بندی ارزشیابی های آموزشی در قالب رویکردهای مختلف               |
| .....33 | 1-5-5-2-2- الگوی ارزشیابی برخاسته از رویکرد مبتنی بر هدف                     |
| .....34 | 2-5-5-2-2- الگوهای ارزشیابی برخاسته از رویکرد مبتنی بر مدیریت                |
| .....35 | 3-5-5-2-2- الگوهای ارزشیابی برخاسته از رویکرد مبتنی بر مصرف کننده            |
| .....36 | 4-5-5-2-2- الگوهای ارزشیابی برخاسته از رویکرد مبتنی بر نظر متخصصان           |
| .....37 | 5-5-5-2-2- الگوهای ارزشیابی برخاسته از رویکرد مبتنی بر اختلاف نظرهای متخصصان |
| .....37 | 6-5-5-2-2- الگوهای برخاسته از رویکرد طبیعت گرایانه و مبتنی بر مشارکت کنندگان |
| .....37 | 6-5-2-2- دسته بندی ارزشیابی های آموزشی با توجه به موضوع ارزشیابی             |
| .....38 | 7-5-2-2- مراحل ارزشیابی  |
| .....40 | 6-2-2- مدل کرک پاتریک  |
| .....42 | 7-2-2- پیشینه تحقیق  |
| .....42 | 1-7-2-2- پیشینه تحقیقات داخلی  |
| .....44 | 2-7-2-2- پیشینه تحقیقات خارجی  |
| .....46 | فصل سوم: روش شناسی تحقیق   |
| .....47 | 1-3- مقدمه   |
| .....48 | 2-3- روش تحقیق   |

|         |  |
|---------|--|
| 49..... | 3-3- جامعه‌ي آماري                       |
| 50..... | 4-3- شيوه‌ي نمونه‌گيري و حجم نمونه       |
| 50..... | 5-3- روش‌هاي گردآوري اطلاعات             |
| 50..... | 6-3- ابزار گردآوري اطلاعات               |
| 51..... | 1-6-3- پرسشنامه                          |
| 51..... | 1-1-6-3- اجزاي پرسشنامه                  |
| 52..... | 7-3- روايي                               |
| 53..... | 8-3- پايابي                              |
| 53..... | 9-3- روش‌هاي آماري مورد استفاده          |
| 54..... | 1-9-3- آزمون همبستگي                     |
| 54..... | 2-9-3- آزمون زوجي                        |
| 54..... | 3-9-3- آزمون مقايسه ميانگين دو جامعه     |
| 54..... | 4-9-3- آزمون كولموگوروف – اسميرنوف (KS)  |
| 56..... | فصل چهارم: تجزيه و تحليل داده‌ها         |
| 57..... | 1-4- مقدمه                               |
| 58..... | 2-4- بررسي توصيفي ويژگي‌هاي جمعيت شناختي |
| 58..... | 1-2-4- جنسيت                             |
| 59..... | 2-2-4- رده سني                           |
| 60..... | 3-2-4- تحصيلات                           |
| 61..... | 4-2-4- شهرستان                           |
| 62..... | 4-3- بررسي فرض نرمال بودن جامعه          |
| 63..... | 4-4- بررسي فرض همبستگي متغيرهاي پژوهش    |

|         |  |
|---------|--|
| 64..... | 4-5- آزمون فرضیات تحقیق                  |
| 64..... | 4-5-1- آزمون فرضیه اول                   |
| 65..... | 4-5-2- آزمون فرضیه دوم                   |
| 66..... | 4-5-3- آزمون فرضیه سوم                   |
| 67..... | 4-5-4- آزمون فرضیه چهارم                 |
| 69..... | 4-5-5- آزمون فرضیه پنجم                  |
| 70..... | 4-5-6- آزمون فرضیه ششم                   |
| 71..... | 4-5-7- آزمون فرضیه هفتم                  |
| 73..... | فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات         |
| 74..... | 5-1- مقدمه                               |
| 75..... | 5-2- نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق    |
| 79..... | 5-3- پیشنهادات                           |
| 79..... | 5-3-1- پیشنهادات ناشی از یافته‌های تحقیق |
| 81..... | 5-3-2- پیشنهادات محقق                    |
| 82..... | 5-3-3- پیشنهادات محقق به محققین بعدی     |
| 82..... | 5-4- موانع و محدودیتهای تحقیق            |
| 83..... | پیوست ها                                 |
| 96..... | منابع                                    |



## فهرست اشکال

|          |   |
|----------|---|
| 23 ..... | شکل 2-1- مفهوم اثربخشی  |
| 27 ..... | شکل 2-2- مفهوم اثربخشی آموزشی   |
| 42 ..... | شکل 2-3- مدل کرک پاتریک   |
|          | شکل 2-4- مدل بومی ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در راهور ناجا مبتنی بر مدل پاتریک |
|          | 44.....   |

## فهرست جداول

- جدول 1-2- سطوح چهارگانه مدل پاتریک ..... 42
- جدول 2-2- سطوح مدل پاتریک بر مبنای مدل بومی ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در راهور ناجا ..... 44
- جدول 3-1- سوالات پشتیبانی کننده هر یک از متغیرها ..... 54
- جدول 4-1- توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان ..... 60
- جدول 4-2- توزیع فراوانی رده سنی پاسخگویان ..... 61
- جدول 4-3- توزیع فراوانی سطح تحصیلات پاسخگویان ..... 62
- جدول 4-4- توزیع فراوانی شهرستان محل خدمت پاسخگویان ..... 63
- جدول 4-5- توزیع داده های هر یک از متغیرها ..... 64
- جدول 4-6- نتایج حاصل از آزمون زوجی برای همبستگی زوج ها ..... 65
- جدول 4-7- نتایج حاصل از آزمون t برای فرضیه اول ..... 67
- جدول 4-8- نتایج حاصل از آزمون زوجی برای مقایسه یادگیری کارکنان پلیس راهور ناجا ..... 68
- جدول 4-9- نتایج حاصل از آزمون زوجی برای مقایسه رفتار و عملکرد کارکنان پلیس راهور ناجا ..... 69
- جدول 4-10- نتایج حاصل از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای مقایسه یادگیری در کارکنان پلیس راهور ناجا سمنان به تفکیک گروه ..... 71
- جدول 4-11- نتایج حاصل از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای مقایسه رفتار و عملکرد در کارکنان پلیس راهور ناجا سمنان به تفکیک گروه
- 72 .....
- جدول 4-12- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه ششم ..... 73
- جدول 4-13- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه هفتم ..... 75

## فهرست نمودارها

- نمودار 4-1- نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت.....60
- نمودار 4-2- نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب رده سنی.....61
- نمودار 4-3- نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات.....62
- نمودار 4-4- نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب محل خدمت.....63

## چکیده

ضرورت طراحی و اجرای آموزش در سازمان ها به صورت یک امر طبیعی در آمده و همگان بر آن اتفاق نظر دارند، منتها در طراحی و اجرای آموزش ها، آنچه دارای اهمیت فوق العاده است ارزیابی اثربخشی این نوع آموزش ها است که بتوان از نتایج به دست آمده آموزش های تکمیلی و جهت داری را طراحی کرد. هدف نهایی آموزش کارکنان کارایی و اثربخشی بیشتر و بهتر است، بنابراین بررسی و آگاهی از نتایج و بازده آموزش کارکنان، لازمه فرایند آموزش است و با این کار است که حلقه آموزشی تکمیل می شود. در حقیقت ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی از یک سو، آینه ای فراهم می آورد تا مدیران و کارکنان سازمان تصویری روشن تر از چگونگی کم و کیف فعالیت های آموزشی به دست آورند و از سوی دیگر، برنامه ریزان و کادر آموزشی سازمان را مجهز می سازد تا نسبت به جنبه های مثبت و منفی برنامه آگاهی پیدا کنند و از این راه به اثربخش کردن برنامه ها و فعالیت های آموزشی نیروی انسانی یاری برسانند. در این پایان نامه تلاش شده است تا میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهور ناجا در استان سمنان بر اساس مدل کرک پاتریک در سه سطح واکنش/ رضایت، یادگیری، رفتار و عملکرد سنجیده شود.

واژگان کلیدی: ارزیابی اثربخشی، آموزش، واکنش، یادگیری، رفتار.

# فصل اول: کلیات تحقیق

## ۱ - مقدمه

امروزه پیشرفت و توسعه سازمان ها و مؤسسات در گرو ارتقاء سطح دانش، مهارت، رفتار و بینش منابع انسانی است، بر همین اساس شاهد هستیم که اغلب مؤسسات و سازمان های پیشرو، بیش از پیش توجه خود را به آموزش و بهسازی منابع انسانی معطوف داشته و تبیین جایگاه واقعی آموزش در مسیر توسعه سازمان ها رسالتی بزرگ بر دوش آنها نهاده است. در حال حاضر ضرورت آموزش به صورت یک امر طبیعی در آمده است و لذا آگاهی از میزان اثربخشی دوره های آموزشی و بازدهی حاصل از آن ها برای مدیران بسیار با اهمیت است. ارزشیابی یکی از مهم ترین مراحل برنامه ریزی آموزشی است که انجام صحیح آن اطلاعات بسیار مفیدی را درباره چگونگی طرح ریزی و اجرای برنامه های آموزشی در اختیار می گذارد و مبنای مفیدی جهت ارزیابی عملکرد آموزشی مراکز آموزشی به دست می دهد. ارزشیابی بازخورد لازم برای بهسازی و استمرار اثربخش برنامه درسی را فراهم می آورد. با توجه به مقدمه مختصری که ذکر گردید و اهمیتی که دوره های آموزشی برای کارکنان سازمان ها دارد، پایان نامه حاضر با عنوان «ارزیابی میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار پلیس راهور ناجا (مطالعه موردی: پلیس راهنمایی و رانندگی در استان سمنان)» سعی دارد میزان تغییراتی را که در پی اجرای برنامه ها و فعالیت های آموزشی دوره های مذکور در ابعاد مختلف در رفتار و کنش فراگیران ایجاد شده است را ارزیابی نماید.

## ۲۱ - بیان مسأله

امروزه پیشرفت و توسعه سازمان ها و مؤسسات در گرو ارتقاء سطح دانش، مهارت، رفتار و بینش منابع انسانی است، بر همین اساس شاهد هستیم که اغلب مؤسسات و سازمان های پیشرو، بیش از پیش توجه خود را به آموزش و بهسازی منابع انسانی معطوف داشته و تبیین جایگاه واقعی آموزش در مسیر توسعه سازمان ها رسالتی بزرگ بر دوش آنها نهاده است. اداره پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا یکی از سازمان هایی است که در جهت ارتقاء سطح دانش و مهارت های رفتاری کارکنان خود دوره های آموزشی را تحت عنوان «دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار» تدوین و برگزار می کند. در این دوره ها، ویژگی های روانشناختی و رفتاری بک پلیس کارآمد، عوامل اصلی موفقیت کارکنان پلیس، افزایش نشاط و شادابی کارکنان و در کل روش های تعالی رفتار و ارتباطات فردی و اجتماعی، به کارکنان پلیس آموزش داده می شود.

اهمیت آموزش کارکنان و مدیران سازمان ها از جمله اداره راهنمایی و رانندگی پلیس ناجا از اهمیت به سزایی برخوردار است. طبف تعریف، آموزش، به فرایند انتقال معلومات، نگرش ها و مهارت های فرد با گروهی به فرد یا گروهی دیگر برای ایجاد تغییرات در ساختارهای شناختی، نگرشی، رفتاری و مهارتی آنها گفته می شود (Sadri, 2004).

این پایان نامه تلاش دارد تا میزان اثر بخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهنمایی و رانندگی ناجا در استان سمنان را ارزیابی کند. ارزیابی آموزشی فرایند تفسیر نتایج از طریق سنجش اطلاعات برای قضاوت در مورد اهداف کلی آموزش یا میزان موفقیت شرکت کنندگان در دوره آموزشی است (Salvator F, 1998). در مورد مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش، تعریفی جامع و مشخص وجود ندارد و دلیل آن شاید دشواری فرایند دستیابی به اثربخشی است. ارزیابی اثربخشی آموزش، یعنی تا حدودی تعیین کنیم که آموزش های انجام شده تا چه حدی منجر به ایجاد مهارت های مورد نیاز سازمان به صورت عملی و کاربردی شده است.

اثربخشی آموزش از طریق بررسی کارایی درونی و برونی نظام آموزش سازمانی تعیین می شود. یعنی اگر بتوانیم کارایی درونی و برونی سیستم آموزش سازمان ها را اصلاح کنیم، تقریباً اثربخشی آموزش را تضمین کرده ایم.

بیشتر مدل های ارزشیابی مشهور در سال های گذشته بر اساس الگوی ارزشیابی کرک پاتریک<sup>۱</sup> (1959) بنا شده اند. در این پایان نامه نیز ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار پلیس راهور ناجا بر اساس مدل کرک پاتریک تجزیه و تحلیل می شود.

کرک پاتریک ارزشیابی را در یک برنامه آموزش تعریف کرده و فرایند ارزشیابی را به چهار سطح یا گام تقسیم می کند که عبارتند از:

۱. واکنش: منظور از واکنش میزان عکس العملی است که فراگیران به تمامی عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزشی از خود نشان می دهند. این واکنش را می توان از طریق پرسشنامه به دست آورد. واکنش چگونگی احساس شرکت کنندگان را در مورد برنامه آموزش (رضایت) اندازه گیری می کند.
  ۲. یادگیری (دانش): یادگیری عبارت است از تعیین میزان فراگیری مهارت ها، تکنیک ها و حقایقی که در طول دوره آموزشی به شرکت کنندگان آموخته شده و برای آنان روشن شده است و می توان از طریق آموزش های قبل، ضمن و بعد از شرکت در دوره آموزشی به میزان آن پی برد.
  ۳. رفتار: منظور از رفتار چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت کنندگان در اثر شرکت در دوره آموزشی حاصل می شود و آن را می توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت. این سطح نسبت به سطح قبلی بسیار چالش برانگیز و حساس است.
  ۴. نتایج: منظور از نتایج میزان تحقق اهدافی است که به طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد. اندازه گیری سطح چهارم بسیار مشکل است و در آن شواهدی از نتایج دوره آموزشی بررسی و تحلیل می شود (عباسیان، مجله تدبیر، شماره 175).
- وجود یک برنامه ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در سازمان فرصتی را فراهم می آورد که برخی معیارهای ذهنی به صورت عینی و مشخص تری مورد استفاده قرار گیرند (علی پور و عبداللهی، مجله تدبیر، شماره 200).

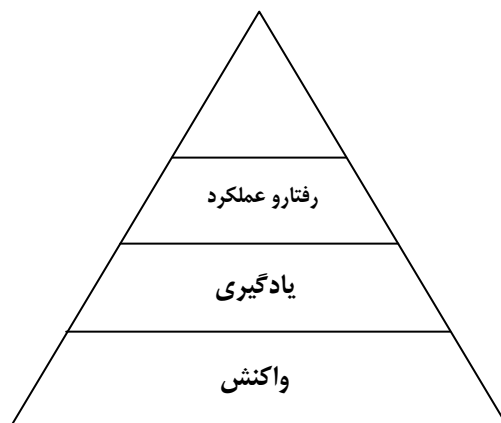
---

<sup>1</sup> kirck patrik



## مدل تحقیق

مدل بومی ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در ناجا مبتنی بر مدل کرک پاتریک



| سطح | معیار   | کانون توجه                        |
|-----|---------|-----------------------------------|
| 1   | واکنش   | رضایت فراگیران                    |
| 2   | یادگیری | کسب دانش، نگرش و مهارت های رفتاری |
| 3   | رفتار   | بهبود رفتار در شغل                |

### ۳-۱ - اهمیت و ضرورت تحقیق

آموزش و بهسازی منابع انسانی به عنوان یکی از راهبردهای اصلی توسعه سرمایه انسانی و توانمندسازی سازمان برای سازگاری مناسب با شرایط مختلف و متغیر محیطی قلمداد می شود. لذا کیفیت و اثربخشی آن به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان ها مطرح می باشد. سرمایه انسانی عبارت است از موجودی توان و ظرفیت انسان در رابطه با تولی کالا و خدمات از طریق به کار گیری دانش. ویژگی مهم سرمایه انسانی درونی بودن و نهفتگی آن در انسان ها است. لذا این سرمایه فقط بر مبنای ارائه دانش به فرد و ایجاد مهارت در او و در طول زمان قابل حصول است (عباس زادگان و ترک زاده، 1381). برای نیل به اهداف در سازمان ها، وجود پیکره منسجمی از نیروهای لایق و کارآمد از ضروریات است. یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمانی، آموزش کارکنان است؛ زیرا داشتن کارکنان ورزیده، یکی از مهم ترین عوامل در میزان کارایی، کارآمدی و اثربخشی سازمان است (سعادت، 1385).

آموزش و بهسازی منابع انسانی در بدو یا حین خدمت در سازمان ها، اقدام راهبردی است که در سطح فردی باعث توانمندی و در نتیجه ارزشمندی فرد، در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه عملکرد و اثربخشی سازمان و در سطح ملی و حتی فرا ملی منجر به افزایش بهره وری و منافع اقتصادی و اجتماعی حاصل از آن و نتایج و تبعات مثبت آن خواهد شد (عباس زادگان و ترک زاده، 1381). این نکته، به ویژه در مورد پلیس به عنوان یک سازمان اجتماعی صادق است. لذا می توان گفت هر گونه آموزشی که به نیروهای پلیس داده شود در واقع یک سرمایه گذاری اجتماعی در سطح ملی محسوب می شود و کیفیت و موفقیت آن تأثیر آشکاری در کیفیت عملکرد و موفقیت سازمان نیروی انتظامی در تأمین نظم و امنیت اجتماعی دارد. بنابراین کیفیت و اثربخشی آموزش پلیس از دو منظر سازمانی و ملی دارای اهمیت و حساسیت می باشد.

عمده ترین هدف آموزش و بهسازی نیروی انسانی، توسعه سرمایه انسانی در سازمان ها است، و سرمایه انسانی عبارت است از مهارت ها، ظرفیت ها و توانایی هایی که افراد در فرایند آموزش تحصیل کرده و موجب بهره وری بیشتر عملیات سازمانی می شوند (میرزائیان عراقی، 1382). امروزه سازمان ها سرمایه گذاری های عمده در آموزش انجام می دهند و آموزش را به عنوان یک راهبرد جهت موفقیت خود انتخاب کرده اند. لذا انتظار دارند فواید و نتایج آموزش را ارزیابی کنند تا سهم آموزش در تحقق اهداف سازمان مشخص گردد (پورصادق، 1384).

دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار، یکی از برنامه های آموزشی پلیس راهور ناجا است که با هدف تعالی رفتار کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی، به صورت یک دوره سه روزه در هر سال برگزار می گردد. هدف اصلی از برگزاری این دوره ها در پلیس راهور ناجا، افزایش عملکرد کارکنان، ارتقای دانش و نگرش کارکنان و بالابردن مهارت های ارتباطی و رفتاری کارکنان در برخورد با اقشار مختلف جامعه است. از این رو، انجام این پایان نامه با اهدافی که ذکر گردید، ضرورت می یابد.

#### ۴-۱ - اهداف تحقیق

- هدف اصلی

- ارزیابی میزان اثر بخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در کارکنان راهور ناجا بر اساس مدل دونالد کرک پاتریک.

- اهداف فرعی

- ارزیابی میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در سطح واکنش.
- ارزیابی میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در سطح یادگیری.
- ارزیابی میزان اثربخشی دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در سطح رفتار و عملکرد.

#### ۵.۱ - سؤال اصلی تحقیق

- آیا دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار نیروهای پلیس راهور ناجا اثر بخش بوده است؟

#### ۶.۱ - فرضیات تحقیق

- فرضیه اصلی
  - دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهور ناجا اثر بخش است
- فرضیه های فرعی
  - دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهور ناجا در سطح واکنش اثر بخش است.
  - دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهور ناجا در سطح یادگیری اثر بخش است.
  - دوره های آموزشی استاندارد سازی و تعالی رفتار در راهور ناجا در سطح رفتار و عملکرد اثر بخش است.

#### ۷.۱ - متغیرهای تحقیق

با توجه به مدل مفهومی تحقیق، که یک مدل بومی ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در راهور ناجا مبتنی بر مدل کرک پاتریک است متغیرهای تحقیق به شرح زیر می باشد:

اثربخشی آموزش<sup>۱</sup>، واکنش<sup>۲</sup> (رضایت)، یادگیری<sup>۱</sup>، رفتار و عملکرد<sup>۲</sup>.

<sup>۱</sup> Training Effectiveness

<sup>۲</sup> Reaction

## ۸.۱ - تعاریف نظری متغیرها

### تعریف اثربخشی آموزشی

اگر نیل به اهداف را به صورت وضعیت مطلوب سازمان در آینده تعریف کنیم، اثربخشی سازکمان عبارت از درجه یا میزانی است که سازمان به هدف های مورد نظر خود نائل می آید (دفت، 1377). در واقع، اثربخشی آموزش نتیجه یا برآیندی از مجموعه فعالیت های طراحی ۳، اجرا ۴ و ارزشیابی ۵ آموزشی است که نه تنها موجب افزایش و ارتقای سطح دانش، بینش و مهارت های دانش آموختگان می شود، بلکه موجب بهبود عملکرد افراد نیز می شود (خراسانی و دوستی، 1390)

پیتر دراگر صاحب نظر به نام مدیریت، اثربخشی را انجام کار درست تعریف کرده است. تعاریف دیگری همچون اصلاح رویه های مدیریت، کسب موفقیت، تولید ایده های جدید، تقویت ارزشهای سازمانی، تفکر گروهی، مشارکت و مواردی از این قبیل از جمله تعابیری هستند که در مدیریت معادل با اثربخشی به کار می روند (سلطانی، ۱۳۸۰).

تعابیری که با توجه به مفاهیم مذکور می توان برای اثربخشی آموزشی بیان کرد عبارتند از:

- میزان تحقق اهداف آموزشی؛
- میزان تحقق اهداف شغلی کارآموزان پس از گذراندن دوره های آموزشی؛
- تعیین میزان انطباق رفتار کارآموزان با انتظارات مدیران؛
- تعیین میزان اجرای درست کار که مورد نظر آموزش بوده است؛
- تعیین میزان مهارت های ایجاد شده در اثر آموزش ها برای دستیابی به اهداف؛
- تعیین میزان ارزش افزوده آموزشی؛
- تعیین میزان بهبود شاخص های موفقیت کسب و کار.

### واکنش (رضایت)

منظور از واکنش میزان عکس العملی است که فراگیران به تمامی عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزش از خود نشان می دهند. این واکنش را می توان از طریق پرسشنامه و یا روش های معمول

---

<sup>1</sup> Learning  
<sup>2</sup> Behavior and Operation  
<sup>3</sup> Designing  
<sup>4</sup> Carrying Out  
<sup>5</sup> Evaluation