

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

بخش علوم تربیتی

پایان نامه تحصیلی برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی

---

ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارشناسان دانشگاه شهید باهنر  
کرمان

---

مؤلف:

مریم قائم پناه تاج آبادی

استاد راهنما:

دکتر مهدی لسانی

استاد مشاور:

دکتر حسین مطهری نژاد

دی ماه ۱۳۹۳



این پایان نامه به عنوان یکی از شرایط درجه کارشناسی ارشد به

**بخش علوم تربیتی**

**دانشکده ادبیات و علوم انسانی**

**دانشگاه شهید باهنر کرمان**

تسلیم شده است و هیچ گونه مدرکی به عنوان فراغت از تحصیل دوره مزبور شناخته نمی شود.

دانشجو: مریم قائم پناه تاج آبادی

استاد راهنما: دکتر مهدی لسانی

استاد مشاور: دکتر حسین مطهری نژاد

داور ۱: دکتر همایون آذری

داور ۲: دکتر هدایت تیرگر

نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر مینا زندرجمی

معاونت آموزشی و پژوهشی دانشکده: دکتر عنایت الله شریف پور

حق چاپ محفوظ و مخصوص به دانشگاه شهید باهنر کرمان است.

تقدیم به:

اولین آموزگاران زندگی ام، پدر و مادرم

و همسر مهربانم

و امید زندگی ام، راشین

## آغاز این پایان!

برای پژوهشگرانی که خوب می خوانند.

هر چند دغدغه ادامه تحصیل هیچگاه رهایم نمی کرد اما همه مسائلی که عموم دانش دوستان را درگیر می کند تا نرسند آدمها به آنچه که می خواهند، مرا نیز بحال خود رها نمی کرد، گرفتاریهای زندگی روزمره، مسائل شغلی و محدودیتهای قانونی و غیرقانونی قوانین غیرمنطقی و منطقیهای غیرقانونی، بالاخره گذشت و گذشت و گذشت تا اینکه دانشگاه مرا مکلف کرد تا در امور عمومی انجام وظیفه کنم. مدتی مشغول این محیط جدید اداری بودم تا اینکه تفاوت این محیط را احساس کردم، محیطی که نمی شود براحتی از خوبیهای آن گذشت و چیزی نگفت. محیطی که اگر وظیفه ات را خوب انجام دهی، خوب درکت می کنند و بجایی بدهکار نیستی. آری محیطهای خوب ساخته مدیران خوب و همکاران شایسته است، گیاه هم که باشی برای رشد نیاز به یک محیط مناسب داری که خدا به من این نعمت را ارزانی داشت تا در این محیط سرشار از دوستی و همکاری و صفا اینک متن تشکر این پایان نامه را بنویسم.

محتوای پایان نامه را مدیون تجربه پژوهشگران سابق هستم و انتخاب موضوع را بخاطر نیازی بود که در محل خدمت احساسش کردم و سپاس ویژه دارم از استادان راهنما و مشاور محترم که خضر دین خرابات شدند و این موضوع با راهنمایی های اندیشمندانه استاد گرانمایه **آقای دکتر مهدی لسانی** و مشاوره **آقای دکتر حسین مطهری نژاد** بدین جا رسید و آنکه رضایت و تشویقش در شروع کار برای ادامه تحصیل سرمایه ای ارزشمند شد تا پایم در ادامه مسیر نلنگد، همسرم که همیشه سپاسگزار سعه صدرش هستم و دخترم **راشین** عزیز که ادامه تحصیل در این رشته برای ایجاد مسیری موفقیت آمیز در سر راه پیشرفتش بوده.

و پدر و مادرم که بی موقع همه کار برایم کرده اند و می کنند، از همه سپاسگزارم.

## چکیده:

این پژوهش با هدف ارزشیابی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت کارشناسان دانشگاه شهید باهنر کرمان که در نیمه دوم سال ۱۳۹۲ برگزار شده بود، بر اساس مدل کرک پاتریک انجام گردید. پژوهش با روش توصیفی و از نظر اهداف کاربردی بود. جامعه آماری شامل ۲۸۰ نفر از کارشناسان دانشگاه شهید باهنر کرمان بود که در ۸ دوره آموزشی شرکت کرده اند. از این ۸ دوره، ۴ دوره به صورت تخصصی برگزار شد و ۴ دوره دیگر دوره های عمومی بودند. نمونه به تعداد ۱۶۳ نفر با روش طبقه ای متناسب با حجم انتخاب گردید. ابزار اندازه گیری ۳ پرسشنامه شامل پرسشنامه واکنش محقق ساخته با روایی ۰/۹۰۶ و پایایی ۰/۹۱۷، تغییر رفتار احمدیان (۱۳۹۰) با روایی ۰/۹۲۸ و پایایی ۰/۹۶۹ و پرسشنامه نتایج احمدیان (۱۳۹۰) با روایی ۰/۹۵۸ و پایایی ۰/۹۴ بود. سطح یادگیری با نمرات اخذ شده توسط کارشناسان در پایان دوره ارزیابی گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده و پاسخ به پرسش های پژوهش، از آمار توصیفی و استنباطی در نرم افزار SPSS و SmartPLS استفاده شده است. نتایج نشان داد که دوره های آموزشی عمومی اثربخش بوده اند ولی دوره های آموزشی تخصصی اثربخش نبوده اند. رضایت کارشناسان از دوره های آموزشی کمتر از سطح متوسط بود و این نشان می دهد که واکنش فراگیران نامطلوب ارزیابی شده است. این در حالی است که به جز رضایت از مدرس که در سطح مطلوب می باشد، اهداف، محتوا و امکانات و تجهیزات نامطلوب ارزیابی شده است. میزان یادگیری کارشناسان مطلوب بوده اما سطوح سوم و چهارم (تغییر رفتار و نتایج) نامطلوب بوده است. مدل برازش داده شده از مناسبت برخوردار بود. با توجه به تحلیل مسیر مدل می توان نتیجه گرفت که در بین سطوح مدل کرک پاتریک؛ رفتار با عملکرد رابطه قوی و مستقیم دارد و رابطه رضایت بر رفتار نیز رابطه مستقیم و خوبی است. یادگیری بر رفتار و یادگیری بر عملکرد رابطه متوسط دارند.

کلید واژه: ارزشیابی آموزشی، اثربخشی، مدل کرک پاتریک

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>چکیده</b>
۱	فصل اول: کلیات طرح تحقیق
۲	مقدمه
۲	۱-۱- عنوان تحقیق
۳	۱-۲- بیان مسئله
۳	۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	۱-۴- اهداف پژوهش
۸	۱-۵- سؤال های پژوهش
۸	۱-۶- تعریف واژه ها و اصطلاحات
	<b>تحقیق</b>
۱۰	۱-۶-۱- تعاریف مفهومی
۱۰	۱-۶-۲- تعاریف عملیاتی
۱۱	۱-۷- متغیرهای تحقیق
۱۱	۱-۸- خلاصه فصل
۱۵	<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b>
۱۴	مقدمه
۱۴	۱-۲- آموزش
۱۴	۱-۱-۲- تعریف آموزش
۱۴	۱-۲-۲- آموزش کارکنان
۱۵	۱-۲-۳- تاریخچه آموزش کارکنان
۱۶	۱-۲-۴- اهداف آموزش در سازمان
۱۶	۱-۲-۵- اصول اساسی آموزش کارکنان
۱۸	۱-۲-۶- ضرورت آموزش در سازمان
۱۹	۱-۲-۷- فواید آموزش کارکنان
۲۱	۱-۲-۸- عوامل مؤثر بر آموزش کارکنان
۲۲	۱-۲-۹- فرآیند آموزش

صفحه	عنوان
۲۳	۱۰-۱-۲-انواع آموزش در سازمان ها
۲۳	۱-۱۰-۱-۲-آموزش قبل از خدمت
۲۳	۲-۱۰-۱-۲-آموزش ضمن خدمت
۲۴	۳-۱۰-۱-۲-آموزش کوتاه مدت
۲۵	۴-۱۰-۱-۲-آموزش بلند مدت
۲۵	۵-۱۰-۱-۲-آموزش های ویژه یا تخصصی
۲۵	۶-۱۰-۱-۲-آموزش های عمومی
۲۵	۲-۲-آموزش ضمن خدمت
۲۵	۱-۲-۲-اهداف آموزش ضمن خدمت
۲۶	۲-۲-۲-اصول آموزش ضمن خدمت
۲۶	۳-۲-۲-الگوهای آموزش ضمن خدمت
۲۶	۱-۳-۲-۲-الگوی اثربخشی افزوده
۲۷	۲-۳-۲-۲-الگوهای نظامدار
۲۷	۳-۳-۲-۲-الگوهای انتقالی
۲۸	۴-۳-۲-۲-مدل پارکر
۲۹	۵-۳-۲-۲-الگوی رویکرد سیستمی آموزش
۲۹	۶-۳-۲-۲-الگوی آموزش ضمن خدمت انفرادی
۳۰	۷-۳-۲-۲-الگوی آموزش ضمن خدمت به عنوان مشاوره
۳۱	۸-۳-۲-۲-مدل های ساده و خطی
۳۱	۹-۳-۲-۲-T.D.L.B مدل
۳۱	۱۰-۳-۲-۲-مدل آموزش ضمن خدمت ملی
۳۲	۱۱-۳-۲-۲-مدل اشریج
۳۳	۳-۲-ارزشیابی آموزشی
۳۴	۱-۳-۲-مفهوم ارزشیابی
۳۴	۲-۳-۲-ارزشیابی آموزشی
۳۴	۳-۳-۲-تاریخچه ارزشیابی



صفحه	عنوان
۳۶	۲-۳-۴-اهداف و کارکردهای ارزشیابی آموزشی
۳۷	۲-۳-۵-دلایل ارزشیابی آموزشی
۳۷	۲-۳-۶-رویکردهای گوناگون ارزشیابی آموزشی
۳۸	۲-۳-۷-الگوهای ارزشیابی
۳۹	۲-۳-۷-۱-الگوی هدف مدار تایلر
۳۹	۲-۳-۷-۲-الگوی ارزشیابی موقعیت، مداخله، تأثیر و ارزش (T.V.S)
۳۹	۲-۳-۷-۳-الگوی سیپ
۴۲	۲-۳-۷-۴-الگوی اسپکتر
۴۲	۲-۳-۷-۵-الگوی روش ادیورنه
۴۳	۲-۳-۷-۶-الگوی سالیوان
۴۴	۲-۳-۷-۷-الگوی مبتنی بر خبرگان
۴۵	۲-۳-۷-۸-الگوی مبتنی بر مدافعه
۴۶	۲-۳-۷-۹-الگوی اجرای عمل
۴۶	۲-۳-۷-۱۰-الگوی نیکولز (رویکرد مشارکتی)
۴۶	۲-۳-۷-۱۱-الگوی دفیلیس
۴۷	۲-۳-۷-۱۲-الگوی انتقالی هالتون
۴۸	۲-۳-۷-۱۳-الگوی ارزشیابی اسکریون
۴۹	۲-۳-۷-۱۴-الگوی ارزشیابی مرکز مطالعه دانشگاه کالیفرنیا
۴۹	۲-۳-۷-۱۵-الگوی ارزشیابی کرک پاتریک
۵۰	۲-۳-۷-۱۵-۱-سطح واکنش
۵۰	۲-۳-۷-۱۵-۲-سطح یادگیری
۵۲	۲-۳-۷-۱۵-۳-سطح مهارت
۵۳	۲-۳-۷-۱۵-۴-سطح نتایج
۵۴	۲-۳-۷-۱۵-۵-مفروضات اساسی مدل کرک پاتریک
۵۷	۲-۳-۷-۱۶-روشهای دیگر ارزشیابی آموزشی
۵۷	۲-۳-۸-موانع ارزشیابی

صفحه	عنوان
۵۸	۲-۳-۹- منابع ارزشیابی دوره های آموزشی ضمن خدمت
۵۹	۲-۳-۱۰- محدودیت های ارزشیابی آموزشی دوره های ضمن خدمت
۵۹	۲-۴-۱- اثربخشی آموزشی
۵۹	۲-۴-۱- تعریف مفهوم عام اثربخشی
۵۹	۲-۴-۲- تعریف مفهوم خاص اثربخشی
۶۰	۲-۴-۱- ارزشیابی اثربخشی آموزش های سازمانی
۶۱	۲-۴-۳- پیش فرض های اندازه گیری اثربخشی
۶۱	۲-۴-۴- هدف و ضرورت تعیین اثربخشی دوره های آموزشی
۶۲	۲-۴-۵- روش های اثربخشی آموزشی
۶۲	۲-۴-۵-۱- روش مبتنی بر نیل به هدف
۶۳	۲-۴-۵-۲- روش مبتنی بر تأمین منافع
۶۳	۲-۴-۵-۳- روش مبتنی بر فرایندهای درون سازمانی
۶۴	۲-۴-۵-۴- روش مبتنی بر تأمین رضایت گروه های ذی نفع
۶۶	۲-۴-۵-۵- ارزشیابی اثربخشی به عنوان نقد هنری و خبرگی آموزشی
۶۶	۲-۴-۶- ملاک های ارزشیابی اثربخشی دوره های آموزشی
۶۸	۲-۴-۷- عوامل موثر بر شاخص های اثربخشی دوره های آموزشی
۶۹	۲-۵- دانشگاه شهید باهنر کرمان و دوره های آموزشی
۷۰	۲-۷- پژوهش های انجام شده (پیشینه پژوهش)
۷۰	۲-۷-۱- پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۷۸	۲-۷-۲- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۸۳	۲-۸- جمع بندی فصل دوم
۸۶	۲-۹- چارچوب نظری تحقیق و مدل تحلیلی پژوهش
۸۹	فصل سوم- روش شناسی پژوهش
۹۰	مقدمه
۹۰	۳-۱- روش تحقیق
۹۰	۳-۲- فرایند تحقیق

صفحه	عنوان
۹۱	۳-۳-دلیل انتخاب الگوی ارزشیابی کرک پاتریک
۹۲	۳-۴- شیوه‌های جمع‌آوری داده‌ها
۹۲	۳-۵- جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۹۲	۳-۶- ابزار گردآوری داده‌ها
۹۳	۳-۷-روایی ابزار اندازه‌گیری
۹۴	۳-۸- پایایی ابزار اندازه‌گیری
۹۵	۳-۹- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۵	۳-۱۰- خلاصه فصل سوم
۹۷	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری
۹۸	مقدمه
۹۸	۴-۱- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان
۹۸	۴-۱-۱- جنسیت
۹۹	۴-۱-۲- سن
۱۰۰	۴-۱-۳- میزان تحصیلات
۱۰۱	۴-۱-۴- سابقه خدمت
۱۰۲	۴-۱-۵- نام دوره
۱۰۳	۴-۱-۶- نوع دوره
۱۰۴	۴-۲- سوال‌های اصلی تحقیق
۱۰۴	۴-۲-۱- آیا دوره‌های آموزشی عمومی دانشگاه شهید باهنر اثربخش بوده‌اند؟
۱۰۵	۴-۲-۲- آیا دوره‌های آموزشی تخصصی دانشگاه شهید باهنر اثربخش بوده‌اند؟
۱۰۶	۴-۳- سوال‌های فرعی تحقیق
۱۰۷	۴-۳-۱- رضایت کارشناسان از دوره‌های آموزشی دانشگاه به چه میزان می‌باشد؟
۱۰۸	۴-۳-۲- رضایت کارشناسان از اهداف دوره‌های آموزشی دانشگاه به چه میزان می‌باشد؟

- ۱۱۰ ۳-۳-۴- رضایت کارشناسان از محتوای دوره های آموزشی دانشگاه به چه میزان می باشد؟
- ۱۱۱ ۴-۳-۴- رضایت کارشناسان از مدرس دوره های آموزشی دانشگاه به چه میزان می باشد؟
- ۱۱۳ ۵-۳-۴- رضایت کارشناسان از امکانات و تجهیزات دوره های آموزشی دانشگاه به چه میزان می باشد؟
- عنوان صفحه
- ۱۱۵ ۶-۳-۴- یادگیری کارشناسان از دوره های آموزشی دانشگاه به چه میزان می باشد؟
- ۱۱۶ ۷-۳-۴- تغییر رفتار کارشناسان دانشگاه بعد از برگزاری دوره های آموزشی تخصصی به چه میزان می باشد؟
- ۱۱۷ ۸-۳-۴- نتایج عملکرد کارشناسان دانشگاه بعد از برگزاری دوره های آموزشی تخصصی به چه میزان می باشد؟
- ۱۱۹ ۹-۳-۴- آیا بین سطوح مدل ارزشیابی اثربخشی کرک پاتریک رابطه وجود دارد؟
- ۱۲۳ فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
- ۱۲۴ مقدمه
- ۱۲۵ ۱-۵- نتیجه گیری و بحث
- ۱۲۶ ۱-۱-۵- نتایج سؤال اول
- ۱۲۶ ۲-۱-۵- نتایج سؤال دوم
- ۱۲۷ ۳-۱-۵- نتایج سؤال سوم
- ۱۲۷ ۴-۱-۵- نتایج سؤال چهارم
- ۱۲۸ ۵-۱-۵- نتایج سؤال پنجم
- ۱۲۹ ۶-۱-۵- نتایج سؤال ششم
- ۱۳۰ ۷-۱-۵- نتایج سؤال هفتم
- ۱۳۱ ۸-۱-۵- نتایج سؤال هشتم
- ۱۳۲ ۹-۱-۵- نتایج سؤال نهم
- ۱۳۴ ۱۰-۱-۵- نتایج سؤال دهم
- ۱۳۵ ۱۱-۱-۵- نتایج سؤال یازدهم
- ۱۳۷ ۲-۵- پیشنهاد های کاربردی
- ۱۳۷ ۳-۵- پیشنهاد های پژوهشی
- ۱۳۸ ۴-۵- توصیه ها

۱۳۹

۵-۵- محدودیت های پژوهش

### فهرست منابع

۱۴۰

فهرست منابع فارسی

۱۴۵

فهرست منابع انگلیسی

صفحه

عنوان

۱۴۸

پیوست ها

۱۴۹

پرسشنامه رضایت

۱۵۱

پرسشنامه تغییر رفتار

۱۵۲

پرسشنامه نتایج

۱۵۳

محاسبه روایی پرسشنامه ها

۱۵۴

محاسبه پایایی پرسشنامه ها

۱۵۵

جدول مورگان

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۵۳	جدول شماره ۱-۲ سطوح ارزشیابی مدل کرک پاتریک
۵۴	جدول شماره ۲-۲ درصد استفاده از سطوح الگوی ارزشیابی کرک پاتریک
۵۶	جدول شماره ۲-۳ خلاصه مطالعات انجام شده در زمینه سطوح ارزشیابی اثربخشی آموزشی
۶۵	جدول ۲-۴ شاخص های اثربخشی
۷۰	جدول ۲-۵ تعداد شرکت کنندگان در دوره های آموزشی دانشگاه شهید باهنر کرمان
۷۷	جدول شماره ۲-۶ خلاصه تحقیقات انجام شده داخلی
۸۲	جدول شماره ۲-۷ خلاصه تحقیقات انجام شده خارجی
۹۳	جدول ۱-۳-۱ توزیع پرسشنامه ها بر اساس حجم نمونه
۹۸	جدول ۱-۴-۱ توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک جنسیت
۹۹	جدول ۲-۴-۲ توزیع فراوانی وضعیت سن پاسخگویان
۱۰۰	جدول ۳-۴-۳ توزیع فراوانی وضعیت میزان تحصیلات پاسخگویان
۱۰۳	جدول ۴-۴-۴ توزیع فراوانی وضعیت نوع دوره پاسخگویان
۱۰۴	جدول ۷-۴-۷ توزیع فراوانی، اثربخشی دوره های آموزشی عمومی
۱۰۵	جدول ۸-۴-۸ آزمون T یک نمونه ای برای بررسی اثربخشی دوره های آموزشی عمومی
۱۰۶	جدول ۹-۴-۹ توزیع فراوانی، اثربخشی دوره های آموزشی تخصصی
۱۰۶	جدول ۱۰-۴-۱۰ توزیع فراوانی، رضایت کارشناسان از دوره های آموزشی
۱۰۷	جدول ۱۲-۴-۱۲ آزمون T یک نمونه ای برای بررسی رضایت کارشناسان از دوره های آموزشی
۱۰۷	جدول ۱۳-۴-۱۳ توزیع فراوانی، رضایت کارشناسان از اهداف دوره های آموزشی
۱۰۹	جدول ۱۴-۴-۱۴ آزمون T یک نمونه ای برای بررسی رضایت کارشناسان از اهداف دوره های آموزشی
۱۰۹	جدول ۱۵-۴-۱۵ توزیع فراوانی، رضایت کارشناسان از محتوای دوره های آموزشی
۱۱۰	جدول ۱۶-۴-۱۶ آزمون T یک نمونه ای برای بررسی رضایت کارشناسان از محتوای دوره های آموزشی

- جدول ۴-۱۷- توزیع فراوانی، رضایت کارشناسان از مدرس دوره های آموزشی ۱۱۲
- جدول ۴-۱۸- آزمون T یک نمونه ای برای بررسی رضایت کارشناسان از مدرس دوره های آموزشی ۱۱۲

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱۹- توزیع فراوانی، رضایت کارشناسان از امکانات و تجهیزات دوره های آموزشی	۱۱۳
جدول ۴-۲۰- آزمون T یک نمونه ای برای بررسی رضایت کارشناسان از امکانات و تجهیزات دوره های آموزشی	۱۱۳
جدول ۴-۲۱- توزیع فراوانی، یادگیری کارشناسان دوره های آموزشی	۱۱۵
جدول ۴-۲۲- آزمون T یک نمونه ای برای بررسی یادگیری کارشناسان دوره های آموزشی	۱۱۵
جدول ۴-۲۳- توزیع فراوانی، تغییر رفتار کارشناسان بعد از برگزاری دوره های آموزشی	۱۱۶
جدول ۴-۲۴- آزمون T یک نمونه ای برای بررسی تغییر رفتار کارشناسان بعد از برگزاری دوره های آموزشی	۱۱۷
جدول ۴-۲۵- توزیع فراوانی، نتایج دوره های آموزشی تخصصی بر روی عملکرد	۱۱۸
جدول ۴-۲۶- آزمون T یک نمونه ای برای بررسی نتایج دوره های آموزشی تخصصی بر روی عملکرد	۱۱۸
جدول ۴-۲۷- شاخص های برازش برای مدل	۱۲۰
جدول ۴-۲۸- ضرایب مسیر و معنی داری آنها و بررسی فرضیه های پژوهش در مدل مسیر کلی	۱۲۱
جدول ۴-۲۹- اثرات غیر مستقیم در مدل تحلیل مسیر کلی	۱۲۱
جدول ۴-۳۰- اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل در مدل تحلیل مسیر کلی	۱۲۲

## فهرست شکل ها و نمودارها

صفحه	عنوان
۲۳	نمودار ۱-۲- نمودار جریان آموزش
۲۷	نمودار ۲-۲- الگوی آموزش ضمن خدمت برنامه ریزی شده
۲۸	نمودار ۲-۳- الگوی آموزش ضمن خدمت انتقالی
۲۸	نمودار ۲-۴- مراحل برنامه ریزی آموزش در مدل پارکر
۳۰	نمودار ۲-۵- الگوی آموزش ضمن خدمت انفرادی
۳۲	نمودار ۲-۶- الگوی آموزش ضمن خدمت ملی
۴۲	نمودار ۲-۷- الگوی ارزشیابی اثربخش اسپکتر
۵۱	نمودار ۲-۸- فرایند انجام سطح سوم مدل کرک پاتریک
۸۸	نمودار ۲-۹- مدل تحلیلی پژوهش
۹۸	نمودار ۴-۱- توزیع درصد پاسخگویان به تفکیک جنسیت
۹۹	نمودار ۴-۲- توزیع درصدی وضعیت سن پاسخگویان
۱۰۰	نمودار ۴-۳- توزیع درصدی وضعیت میزان تحصیلات پاسخگویان
۱۰۱	نمودار ۴-۴- توزیع درصدی وضعیت سابقه خدمت پاسخگویان
۱۰۲	نمودار ۴-۵- توزیع درصدی وضعیت نام دوره پاسخگویان
۱۰۳	نمودار ۴-۶- توزیع درصدی وضعیت نوع دوره پاسخگویان
۱۰۵	نمودار ۴-۷- توزیع درصدی وضعیت اثربخشی دوره های آموزشی عمومی
۱۰۶	نمودار ۴-۸- توزیع درصدی وضعیت اثربخشی دوره های آموزشی تخصصی



- ۱۰۸ نمودار ۹-۴-توزیع درصدی وضعیت رضایت کارشناسان از دوره های آموزشی
- ۱۰۹ نمودار ۱۰-۴-توزیع درصدی وضعیت رضایت کارشناسان از اهداف دوره های آموزشی
- ۱۱۱ نمودار ۱۱-۴-توزیع درصدی وضعیت رضایت کارشناسان از محتوای دوره های آموزشی
- ۱۱۲ نمودار ۱۲-۴-توزیع درصدی وضعیت رضایت کارشناسان از مدرس دوره های آموزشی
- ۱۱۴ نمودار ۱۳-۴-توزیع درصدی وضعیت رضایت کارشناسان از امکانات و تجهیزات دوره های آموزشی
- ۱۱۵ نمودار ۱۴-۴-توزیع درصدی وضعیت یادگیری کارشناسان دوره های آموزشی

#### صفحه

#### عنوان

- ۱۱۷ نمودار ۱۵-۴-توزیع درصدی وضعیت تغییر رفتار کارشناسان بعد از برگزاری دوره های آموزشی
- ۱۱۸ نمودار ۱۶-۴-توزیع درصدی وضعیت نتایج دوره های آموزشی تخصصی بر روی عملکرد
- ۱۲۰ نگاره ۱۷-۴-ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به تحلیل مسیر کلی
- ۱۲۱ نگاره ۱۸-۴-ضرایب معناداری t مربوط به فرضیه‌ها برای بررسی مدل مفهومی

# فصل اوّل

## کلیات طرح تحقیق

امروزه برای انجام کارهای اداری، به سازمان‌های مختلف از جمله سازمان‌های مالی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، آموزشی و غیره نیاز است. هر سازمان برای اینکه بتواند با سازمانهایی که وظایف مشابه دارند، رقابت کند و سود بیشتری به دست آورد، بایستی از نیروهای انسانی مجرب و کارایی برخوردار باشد. درثانی در جامعه‌ی فردا قدرت در بین جوامعی که دانش پیشرفته را در اختیار دارند تقسیم خواهد شد و بدین اعتبار است که برخی آموزش عالی و پژوهش را از ارکان اصلی تأمین کننده امنیت ملی در قرن آینده دانسته‌اند (صالحی، ۱۳۷۸). در گذشته انتظارات متفاوتی از آموزش عالی مد نظر بود که در سایه تحولات علمی و فنی به مرور دچار تغییر شده و به آموزش عالی به عنوان یکی از عوامل مؤثر در تحقق سیاست‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نگاه می‌شود (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴). یکی از ارکان آموزش عالی دانشگاه‌ها هستند که به عنوان مراکز تربیت انسانها و آماده سازی نیروی انسانی فعالیت می‌کنند. نتیجه برنامه ریزیها و ارائه خدمات دانشگاه، نیروی انسانی کارآمد است که چرخاندن چرخهای اقتصادی کشور را بر عهده خواهد داشت و جامعه را به سوی تکامل هر چه بیشتر و پیشرفت راهنمایی می‌کند. بنابراین شالوده توسعه سیاسی و اقتصادی در دانشگاه‌ها ریخته می‌شود. حال این وظیفه‌ی مهم بایستی با کمک کارشناسان دانشگاه‌ها به همراه اعضای هیأت علمی انجام گردد.

نکته‌ای که بسیاری از مدیران با آن اتفاق نظر دارند این است که نیروی انسانی بایستی به طور مداوم آموزش ببیند زیرا علم در حال پیشرفت است و برای کارایی بیشتر، نیاز به نیروی انسانی با اطلاعات به روز می‌باشد تا این دانش را به محیط کار خود منتقل کرده و بازده کاری بالاتری داشته باشد. صاحب نظران آموزش بر این باورند که دانش و پژوهش دو رکن اساسی و جدایی ناپذیر در توسعه ملی بوده و هر دو در مخزن تفکر (عقل) انسان ریشه دارند.

یک سازمان موفق از زمانی که نیروی انسانی را به کار می‌گمارد، با آموزش مداوم برای حفظ و نگهداری این نیرو می‌کوشد. وجود دوره‌های آموزشی در یک سازمان نشان دهنده بلوغ و نگرش والای مدیر بر مسائل سازمانی تلقی شده و اجرای دوره‌های آموزشی به معنای بالندگی مدیریت و پویایی مجموعه می‌باشد (نصرالهی، ۱۳۸۸). آموزش‌های اثربخش، سازمان‌ها را سریعتر به اهداف مورد نظر خود می‌رساند. تحقیقات نشان داده است با اینکه سازمان‌ها هزینه‌های زیادی را صرف اجرای این آموزش‌ها می‌کنند اما این آموزش‌ها نتیجه‌ی لازم را برای سازمان‌ها در بر نداشته است. راهکاری که سازمان‌ها می‌توانند میزان تأثیر دوره‌های ضمن خدمت<sup>۱</sup> را در رسیدن به اهداف نهایی

<sup>1</sup> in-service education

خود بسنجند، ارزشیابی<sup>۱</sup> است. اگر ارزشیابی برخاسته از علایق و دل‌نگرانی‌های درون دانشگاهی در جهت آگاهی از وضعیت موجود و برنامه ریزی جهت رسیدن به وضعیت مطلوب باشد، در این صورت ضمن استمرار و تداوم در اجرا، به صورت ابزاری سودمند در خدمت تحقق هدف‌های فرد و سازمان قرار می‌گیرد (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴، صص ۳۶-۳۵).

در این پژوهش مدل کرک پاتریک<sup>۲</sup> که یکی از جامع‌ترین و آخرین یافته‌های ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی است، جهت ارزشیابی اثربخشی دوره‌های ضمن خدمت برگزار شده برای کارشناسان دانشگاه شهید باهنر کرمان، مورد استفاده قرار گرفته است.

دانشگاه شهید باهنر کرمان بنا به آیین نامه استخدامی غیر هیأت علمی خود را مکلف به برگزاری دوره‌های آموزشی می‌داند تا در این راستا به اهداف سازمانی، موفق‌تر از گذشته عمل نماید. بر همین اساس هر کارشناس نیز موظف است سالانه ۴۰ ساعت دوره آموزشی را بگذراند. هدف از این گونه آموزشها ارائه دانش، نگرش و مهارت‌های<sup>۳</sup> کاربردی است که معمولاً مرتبط با شغل فرد در نظر گرفته می‌شود.

#### ۱-۱- عنوان تحقیق

ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارشناسان دانشگاه شهید باهنر کرمان

#### ۱-۲- بیان مسأله

درک اهمیت و ضرورت آموزش نیروی انسانی هنگامی آشکار می‌شود که به این حقیقت توجه داشته باشیم که تحقق توسعه، مستلزم پرورش نیروی انسانی کیفی و با صلاحیت است و بدون داشتن انسان‌های فرهیخته و متمدن امری غیرممکن است (فتوحی و اجارگاه، ۱۳۸۷، ص ۳۱).

بررسی روند سرمایه‌گذاری در فعالیتهای آموزشی در همه دنیا در سالهای اخیر نشان از آن دارد که میزان منابع اختصاصی به این امر، نسبت به سالهای گذشته در حال افزایش است و مدیران و مسؤولان در صنایع مختلف توجه و عنایت قابل توجهی نسبت به این حوزه دارند. با این حال هنوز برخی دغدغه‌ها از جانب مسؤولان و تصمیم‌گیرندگان سازمانها در رابطه با عدم اثربخشی فعالیتهای آموزشی دیده می‌شود که در کنار دلایل مختلفی که در این رابطه می‌توان مطرح کرد، بایستی به ضعف دانشی و مهارتی در رابطه با چرخه تصمیم‌گیری در فعالیتهای آموزشی اشاره کرد (قارلی، ۱۳۸۸).

<sup>1</sup> -Evaluation

<sup>2</sup> -Kirk Patrik

<sup>3</sup> -skills