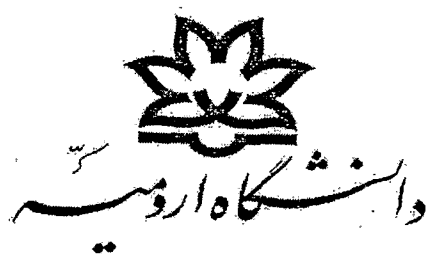




۱۲۵۵۷



بررسی عملکرد واحد آموزش مراکز درمانی وابسته به
سازمان تأمین اجتماعی شهرستان تبریز

نسرین برهانی

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه مدیریت آموزشی

۱۳۸۸/۸/۲۰

۱۳۸۸

توزیع اطلاعات مرکز ملی پژوهش
توسعه منابع


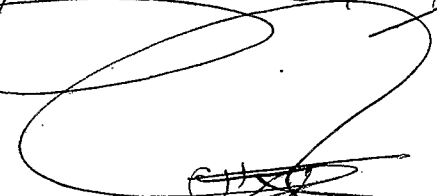
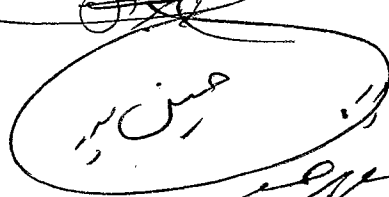
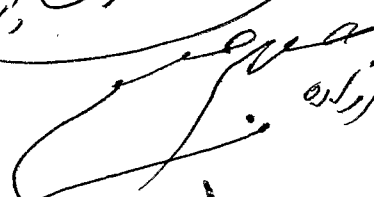

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

استاد راهنمای اول: دکتر علیرضا قلعه‌ای

استاد راهنمای دوم: دکتر بهناز مهاجران

۱۲۲۴۵۷

پایان نامہ داوران با رتبہ و نمبر ۱۸ اقرار گرفت. شمارہ مورد پذیرش هیات محترم به تاریخ

- 1- استاد راهنما و رئیس هیئت داوران :  عمر ضلعی
- 2- استاد مشور :  کبیر علی خان
- 3- داور خارجی :  عمر ضلعی
- 4- داور داخلی :  عمر ضلعی
- 5- نماینده تحصیلات تکمیلی =  لزات دین پور

تقدیم به:

پدر و مادر عزیز و همهٔ معلمان دوران زندگی

که با بذل جان و مال و وقت خویش، مرا در یافتن معنای زندگی یاری نمودند.

تشکر و قدردانی:

حال که با عنایت خداوند متعال، مجموعه حاضر تهیه و آماده ارائه می‌باشد، اینجانب وظیفه خود می‌دانم به رسم ادب از همه عزیزانی که در مراحل مختلف پایان نامه، مرا مورد لطف و عنایت خویش قرار داده‌اند، تشکر و سپاسگزاری نمایم.

- از زحمات استاد معظم جناب آقای دکتر علی‌رضا قلعه‌ای که در نهایت لطف و بزرگواری راهنمایی پایان‌نامه حاضر را تقبل فرموده و در تمامی مراحل کار تهیه پایان نامه، با صبر و حوصله و با راهنمایی‌های ارزشمند مرا یاری فرموده و در طول دوران تحصیل، از علم و دانش ایشان بهره‌مند گشته‌ام، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌کنم.

- از استاد گرامی، سرکار خانم دکتر بهناز مهاجران که مشاوره پایان نامه را بر عهده داشته‌اند، سپاسگزارم.
- از والدین بزرگوارم که همواره در طول زندگی و در راه کسب علم، مشوق و همراه من بوده‌اند نهایت تشکر را دارم.

- از آقای پرویز گلپور که در تهیه و تدوین پایانه نامه از راهنمایی‌هایشان بهره‌برده‌ام، کمال تشکر را دارم.
- و همینطور از اساتید گرامی که در طول تحصیل زحمت کشیده‌اند و اساتید عزیزی که بررسی و شرکت در جلسه دفاعیه را پذیرفته‌اند، سپاسگزارم.
و توفیق تمامی بزرگواران را از درگاه ایزد منان خواهانم.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

چکیده

۱	فصل اول - کلیات تحقیق
۱-۱-۱	مقدمه
۱-۱-۲	زمینه مطالعه
۱-۱-۳	بیان مسأله
۱-۱-۴	ضرورت تحقیق
۱-۱-۵	اهداف تحقیق
۱-۱-۵-۱	هدف کلی
۱-۱-۵-۲	اهداف فرعی
۱-۱-۶	سؤالات تحقیق
۱-۱-۶-۱	سؤال اصلی
۱-۱-۶-۲	سؤالات فرعی
۱-۱-۷	روش تحقیق
۱-۱-۸	محدودیت‌های تحقیق
۱-۱-۹	مفاهیم و تعاریف عملیاتی و آژدهای تحقیق
۱-۱-۱۰	مروری بر فصول
۹	فصل دوم - ادبیات تحقیق
۲-۱-۱	مقدمه
۲-۲-۲	فرآیند آموزش
۲-۲-۱	آموزش و ضرورت آن
۲-۲-۲	انواع آموزش
۲-۲-۳	مفهوم برنامه‌ریزی آموزشی
۲-۲-۳-۱	تعریف برنامه‌ریزی
۲-۲-۳-۲	برنامه‌ریزی آموزشی و نظام آموزشی
۲-۲-۴	اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان
۲-۲-۵	آموزش ضمن خدمت کارکنان
۲-۳	فرآیند برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان
۲-۳-۱	نیازسنجی آموزش ضمن خدمت
۲-۳-۱-۱	تعریف نیاز آموزشی کارکنان
۲-۳-۱-۲	منابع نیاز آموزشی

۱۸	۲-۳-۶-۳- مفهوم نیازسنجی آموزشی
۱۸	۲-۳-۶-۴- انواع نیازسنجی
۲۰	۲-۳-۶-۵- الگوهای نیازسنجی آموزشی
۲۱	۲-۳-۱-۵-۱- الگوی نیازسنجی روستا
۲۱	۲-۳-۱-۵-۲- الگوی نیازسنجی روستا
۲۲	۲-۳-۱-۵-۳- الگوی نیازسنجی فرورد
۲۲	۲-۳-۱-۶- فنون نیازسنجی آموزشی
۲۴	۲-۳-۲- تهیه و تدوین برنامه عمل
۲۵	۲-۳-۲-۱- تعیین اهداف آموزشی
۲۵	۲-۳-۲-۲- تصمیم‌گیری درباره محتوای آموزشی دوره
۲۶	۲-۳-۲-۳- تصمیم‌گیری درباره روش اجرای دوره
۲۷	۲-۳-۲-۴- پیش‌بینی شرایط و امکانات اجرای دوره
۲۹	۲-۳-۳- اجرای برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت
۲۹	۲-۳-۳-۱- الگوهای متفاوت اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت
۳۰	۲-۳-۳-۱-۱- الگوی سنتی
۳۰	۲-۳-۳-۱-۲- الگوی کاسکی
۳۰	۲-۳-۳-۱-۳- الگوی ترکیبی
۳۱	۲-۳-۴- ارزشیابی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت
۳۱	۲-۳-۴-۱- مفهوم ارزشیابی
۳۱	۲-۳-۴-۲- لزوم ارزشیابی دوره‌های آموزشی
۳۱	۲-۳-۴-۳- جایگاه ارزشیابی در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت
۳۲	۲-۳-۴-۴- الگوهای ارزشیابی
۳۲	۲-۳-۴-۴-۱- الگوی سنتی
۳۲	۲-۳-۴-۴-۲- الگوی جدید
۳۲	۲-۳-۴-۴-۳- الگوی کرک پاتریک
۳۳	۲-۴- مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزش
۳۳	۲-۴-۱- مفهوم اثربخشی
۳۴	۲-۴-۲- ارزیابی اثربخشی آموزشی
۳۵	۲-۴-۳- ضرورت تعیین اثربخشی برنامه‌های آموزشی
۳۵	۲-۴-۴- فرآیند ارزیابی اثربخشی آموزشی
۳۶	۲-۴-۴-۱- ارزیابی اثربخشی درون‌داد
۳۷	۲-۴-۴-۲- ارزیابی اثربخشی فرآیند آموزش
۳۸	۲-۴-۴-۳- ارزیابی اثربخشی عملکرد و نتیجه آموزش
۳۸	۲-۴-۵- شاخص‌ها و سطوح ارزشیابی آموزشی

۳۹	۲-۴-۶- معیارهای سنجش اثربخشی عملکرد آموزشی
۴۰	۲-۵- تحقیقات انجام یافته
۴۵	فصل سوم - روش تحقیق
۴۵	۳-۱- مقدمه
۴۵	۳-۲- روش تحقیق
۴۶	۳-۳- مطالعه موردی
۴۶	۳-۴- روش تحقیق کمی - کیفی (ترکیبی)
۴۹	۳-۵- جامعه آماری
۴۹	۳-۶- نمونه آماری
۵۰	۳-۷- ابزار اندازه‌گیری و جمع‌آوری اطلاعات
۵۰	۳-۷-۱- پرسشنامه
۵۲	۳-۷-۲- مصاحبه
۵۲	۳-۷-۳- بررسی استاد و مدارک
۵۳	۳-۸- اعتبار و روایی اطلاعات
۵۳	۳-۸-۱- اعتبار درونی
۵۴	۳-۸-۲- اعتبار بیرونی
۵۴	۳-۹- روش تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق
۵۵	۳-۱۰- مشارکت کنندگان در تحقیق
۵۶	۳-۱۱- خلاصه فصل
۵۷	فصل چهارم - یافته‌های تحقیق
۵۷	۴-۱- مقدمه
۵۷	۴-۲- مطالعه موردی اول
۵۷	۴-۲-۱- مشخصات بیمارستان «الف»
۵۸	۴-۲-۲- توصیف نمونه آماری بر اساس متغیرهای دموگرافیک
۵۹	۴-۲-۳- ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی
۶۲	۴-۲-۴- ارزیابی کیفیت نیازسنجی آموزشی
۶۴	۴-۲-۵- ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی
۶۶	۴-۲-۶- ارزیابی استانداردهای آموزشی
۷۰	۴-۳- مطالعه موردی دوم
۷۰	۴-۳-۱- مشخصات بیمارستان «ب»
۷۰	۴-۳-۲- توصیف نمونه آماری بر اساس متغیرهای دموگرافیک
۷۱	۴-۳-۳- ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی
۷۳	۴-۳-۴- ارزیابی کیفیت نیازسنجی آموزشی
۷۵	۴-۳-۵- ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی

۷۷ ۴-۳-۶- ارزیابی استانداردهای آموزشی
۸۰ ۴-۴- خلاصه فصل ..
۸۱ فصل پنجم - بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادات تحقیق
۸۱ ۵-۱- مقدمه
۸۱ ۵-۲- ارزیابی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی
۸۹ ۵-۳- ارزیابی کیفیت نیازسنجی آموزشی
۹۴ ۵-۴- ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی
۹۶ ۵-۵- ارزیابی رعایت استانداردهای آموزشی
۹۸ ۵-۶- نتیجه‌گیری
۱۰۰ ۵-۷- ارائه پیشنهادات
۱۰۱ ۵-۹- خلاصه فصل ..
۱۰۲ ضمایم
۱۰۲ ضمیمه شماره یک - پرسشنامه
۱۰۴ ضمیمه شماره دو - مصاحبه
۱۰۵ ضمیمه شماره سه - فرم خلاصه عملکرد آموزشی بیمارستان عالی تسب در نیمسال اول ۱۳۸۷
۱۰۸ ضمیمه شماره چهار - فرم خلاصه عملکرد آموزشی بیمارستان ۲۹ بهمن در نیمسال اول ۱۳۸۷
۱۱۱ ضمیمه شماره پنج - فرم اثربخشی دوره‌های آموزشی بیمارستان عالی تسب
۱۱۲ ضمیمه شماره شش - فرم نیازسنجی آموزشی بیمارستان عالی تسب
۱۱۳ ضمیمه شماره هفت - فرم اثربخشی دوره‌های آموزشی بیمارستان ۲۹ بهمن
۱۱۴ ضمیمه شماره هشت - فرم نیازسنجی آموزشی بیمارستان ۲۹ بهمن
۱۱۵ فهرست منابع

فهرست جداول

صفحه

عنوان

- جدول ۱-۳- مقایسه ویژگیهای هر یک از روشهای تحقیق کمی و کیفی ارائه شده توسط جی. پی. کی ۱۹۹۷ به نقل از آناف و شپرد ۲۰۰۷ ۴۷
- جدول ۱-۴- توزیع فراوانی دموگرافیک بیمارستان «الف» ۵۸
- جدول ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «الف» بر حسب شاخصهای مربوط به اثربخشی دورههای آموزشی تخصصی ۵۹
- جدول ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «الف» بر حسب شاخصهای مربوط به نیازسنجی آموزشی ۶۲
- جدول ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «الف» بر حسب شاخصهای مربوط به محتوای دورههای آموزشی تخصصی ۶۴
- جدول ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «الف» بر حسب شاخصهای مربوط به ارزیابی استانداردهای آموزشی ۶۶
- جدول ۶-۴- توزیع فراوانی دموگرافیک بیمارستان «ب» ۷۰
- جدول ۷-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «ب» بر حسب شاخصهای مربوط به اثربخشی دورههای آموزشی تخصصی ۷۱
- جدول ۸-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «ب» بر حسب شاخصهای مربوط به نیازسنجی آموزشی ۷۳
- جدول ۹-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «ب» بر حسب شاخصهای مربوط به محتوای دورههای آموزشی تخصصی ۷۵
- جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بیمارستان «ب» بر حسب شاخصهای مربوط به ارزیابی استانداردهای آموزشی ۷۷

چکیده:

ضرورت آموزش، اینک به عنوان یک امر طبیعی درآمده و پیشرفت توسعه سازمانها و مؤسسات در گرو ارتقای سطح دانش، مهارت، رفتار و بینش منابع انسانی است. بر همین اساس، اکثر سازمانها، دوره‌های آموزشی برای کارکنان خود برگزار می‌کنند و اجرای هر دوره متضمن صرف سرمایه هنگفتی است. سنجش میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی می‌تواند مبنای مفیدی جهت ارزیابی عملکرد آموزشی سازمانها و ارگانها باشد. در این راستا تحقیقی با عنوان بررسی عملکرد واحد آموزش مراکز درمانی وابسته به سازمان تأمین اجتماعی شهرستان تبریز انجام گردید. سوال اصلی تحقیق عبارت است از اینکه دوره‌های آموزشی تخصصی برگزار شده تا چه اندازه از اثربخشی لازم برخوردار هستند و هدف اصلی تحقیق حاضر، حصول نتایجی برای ارتقاء کیفیت و کمیت دوره‌های آموزشی تخصصی و نهایتاً افزایش میزان اثربخشی این دوره‌ها می‌باشد. در راستای هدف اصلی تحقیق، اهداف فرعی زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند:

۱- ارزیابی کیفیت نیازسنجی آموزشی

۲- ارزیابی محتوای دوره‌های آموزشی

۳- ارزیابی استانداردهای آموزشی

به دلیل اهمیت نقش کارشناسان پرستاری در امور درمان و تشکل مراکز درمانی و با توجه به پیشرفت‌های روزافزون تکنولوژی و رشد اطلاعات علوم پزشکی، نیاز به آموزش و بهسازی نیروی انسانی پرستاری جهت پاسخ دهی پرستاران به تغییرات سریع در سیستم بهداشتی و افزایش مهارت‌های حرفه‌ای، یک ضرورت به نظر می‌رسد. لذا جامعه آماری در تحقیق حاضر، کارشناسان پرستاری بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی در شهر تبریز که شامل بیمارستان‌های استاد عالی نسب و ۲۹ بهمن می‌باشند، در نظر گرفته شدند.

روش تحقیق با توجه به موضوع تحقیق و نمونه آماری و اهمیت ویژه آن، در جهت بررسی عمیق‌تر و دقیق‌تر و حساس‌تر بودن مسأله، روش تحقیق ترکیبی یا کمی - کیفی انتخاب گردید تا از مزایای هر دو روش تحقیق استفاده گردد. در این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده که روایی آن توسط اساتید راهنما و پیش‌آزمون، بررسی و تأیید گردید. پرسشنامه در دو بخش مشخصات دموگرافیک و سؤالات تحقیق تهیه شده و از سؤالات بسته و باز پاسخ استفاده گردید. جهت تکمیل و

تصحیح یافته‌های پرسشنامه از روش مصاحبه استفاده گردید و نهایتاً با استناد به بررسی اسناد و مدارک در دو جهت اطمینان و کاربردی‌تر شدن یافته‌های تحقیق بهره گرفتیم.

نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که عدم نیازسنجی صحیح باعث همپوشانی کم برنامه‌های آموزشی با نیازهای آموزشی پرستاران گردیده و باعث کاهش اثربخشی دوره‌های آموزشی شده است ولی در مواردی که برنامه آموزشی هماهنگ با نیازهای آموزشی پرستاران بوده است، تطابق نیاز با محتوای آموزشی وجود داشته و اثربخشی افزایش یافته است. براساس یافته‌های تحقیق، استانداردهای آموزشی در حد قابل قبول در مراکز رعایت گردیده و به عنوان یک عامل تضعیف کننده در میزان اثربخشی دوره‌ها نمی‌باشد. براساس نظرات کارشناسان و یافته‌های تحقیق، پیشنهاداتی جهت افزایش میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی ارائه شده که امید است با توجه مسئولین امر این اهداف برآورده شود.

واژگان کلیدی =

آموزش، آموزشی ضمن خدمت، اثربخشی آموزشی، استانداردهای آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، عملکرد، نیاز آموزشی، نیازسنجی آموزشی، محتوای آموزشی.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

از قرون گذشته تا عصر حاضر همواره نیروی انسانی به عنوان یک عامل مهم از عوامل مؤثر در فرآیند تولید کالاها و یا ارائه خدمات مطلوب مورد نظر بوده است. در دنیای کنونی، ادامه حیات و بقای سازمانها وابسته به ایجاد تعادل بین توسعه و رشد منابع انسانی سازمانها با تغییرات و نوآوریهای خارج از سازمان است. در این راستا، مدیران منابع انسانی بر این عقیده هستند که کلید اصلی این موازنه، در استفاده از عامل آموزش با هدف توسعه منابع انسانی است که وسیله‌ای برای بهبود اثر بخشی و عملکرد کارکنان می‌باشد. همواره باید به این اصل توجه داشت که رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی به غیر از بهره‌گیری درست نیروی انسانی از دستاوردهای علم و تکنولوژی امکان پذیر نخواهد شد و مسلح شدن انسان به علم و فن به غیر از آموزش ممکن نمی‌باشد.

نظام آموزشی، مکمل نظام منابع انسانی بوده و با رشد و شکوفا شدن هر چه بیشتر تواناییها و قابلیت‌های بالقوه و در نتیجه استفاده بهتر از منابع انسانی به عنوان نظامی پویا در سازمان می‌باشد و با هماهنگی با سایر نظامهای درونی سازمان، به عنوان نیرویی قوی، کارآیی کمی و کیفی سازمان را افزایش خواهد داد. آموزش زیربنای توسعه و بهبود داخل سازمانی است که مانند هر فعالیت دیگری نیاز به برنامه ریزی صحیح و اصولی دارد که اگر به درستی اجرا شود موجب اثربخشی و کارآیی نیروی انسانی موجود در سازمان و نهایتاً اثربخشی سازمان خواهد شد. پیشرفتهای سریع علمی و تکنولوژی، اصولاً می‌تواند نحوه انجام وظایف و مسئولیتهای شغلی و روشهای انجام کارها را تغییر دهد. این تغییرات به حدی است که در پاره‌ای از موارد ممکن است حتی مشاغلی را در سازمانها حذف و مشاغل جدیدی را ایجاد نماید. بنابراین لزوم آموزشهای مداوم، هدف‌دار، برنامه ریزی شده و همگام با پیشرفتهای علم و تکنولوژی باید به طور جدی در فرآیند مدیریت مورد توجه قرار گیرد.

از آنجا که آموزش به عنوان یک ابزار در شبکه مدیریت یک سازمان جهت بهینه سازی منابع انسانی برای رسیدن به

اهداف سازمان مطرح است، سازمان تأمین اجتماعی نیز مانند سایر سازمانها به اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان پی برده و نظام آموزشی خود را در جهت توانمندی منابع انسانی برقرار نموده است. اما آنچه که در این میان، باید بیشتر به آن توجه گردد، چگونگی عملکرد واحد آموزش به عنوان برگزار کننده دوره‌های آموزشی در بهبود اثربخشی و عملکرد کارکنان این سازمان است.

۱-۲- زمینه مطالعه

آموزشهای مداوم ضمن خدمت، به منظور بهره‌گیری از دانش در حال گسترش و فنون جدید پزشکی برای تمامی مراقبین بهداشتی، امری حیاتی می‌باشد. آموزش مداوم پرستاران نیز وسیله‌ای است تا پرستاران به تغییرات سریع در سیستم بهداشتی، پاسخ مناسب بدهند و بر مهارت‌های حرفه‌ای خود بیفزایند. و لیکن برای بهبود اجرای برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت و اثربخش بودن آن تلاشهای فراوانی مورد نیاز می‌باشد. با توجه به اجرای برنامه‌های آموزش مداوم جامعه پزشکی در کشورمان، انجام پژوهشهای مستمر در جهت شناسایی نیازها و الویت‌ها، ایجاد انگیزه و مشارکت و افزایش بهره‌گیری شرکت کنندگان ضروری است.

تحقیقات فراوانی در سطح بین الملل در راستای برنامه‌های آموزش مداوم جامعه پزشکی و پرستاران، انجام شده است. از جمله تحقیقاتی که در داخل کشور، در زمینه برنامه‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران انجام شده است می‌توان به تحقیق ربابه معاریان و همکاران (۱۳۸۶)، مینو اسلزنندی و همکاران (۱۳۸۶)، اباصلت برجی و همکاران (۱۳۸۳)، محمد علی محمدی و بهروز دادخواه (۱۳۸۳)، عصمت نوحی و همکاران (۱۳۸۰)، رستم جلالی و همکاران (۱۳۸۲)، عباس عبادی و همکاران (۱۳۸۶)، میر محمد حسینی آهق (۱۳۷۵)، حرمت السادات امام زاده قاسمی و همکاران (۱۳۸۳) اشاره کرد.

۱-۳- بیان مسأله

جهان امروزی در شرایطی بسر می‌برد که همه کشورهای پیشرفته جهان به اهمیت نیروی انسانی پی برده‌اند و آن را جزو منبع استراتژیک محسوب می‌کنند و در جهت تقویت روزافزون آن، با تلاش بی‌وقفه عمل می‌کنند. در کشور ما نیز همگام با سایر کشورها، کوشش‌هایی را در جهت استفاده بهتر از نیروی انسانی به عمل می‌آورند تا با انتخاب بجا و آموزش دادن آنها در زمینه‌های مورد نیاز و برنامه‌ریزی صحیح، هر چه بیشتر از این منابع استفاده گردد. از این نیروی انسانی، تعداد زیادی مدت‌ها است که در سازمانها شاغلی بوده و سازمانها نیز براساس نیازهای خود، نیروی کار جدیدی را استخدام و بکار می‌گیرند. بدیهی

است که همگی این نیروها، نیاز مبرم به آموزش داشته باشند. این نیروها باید آموزشهای لازم را فرا گرفته و با شرح وظایف شغلی خویش و همچنین فرهنگ سازمان و اهداف و مقاصد سازمان آشنا شده و با توجه به تغییرات سریع شرایط درون و برون سازمانی از لحاظ ساختاری و تکنولوژیکی باید تحت آموزش مستمر قرار گیرند. سازمانی که نتواند نقاط ضعف و قوت خود را تشخیص دهد و با تعیین نیازهای آموزشی و برنامه‌ریزی صحیح آموزش، مهارت و دانش کارکنان خود را توسعه بخشد و از آن در پیشبرد اهداف سازمان به نحو مؤثری بهره‌برداری کند قادر نخواهد بود هیچ چیز دیگر را توسعه بخشد.

استفاده بهینه از منابع، امکانات و توانایی‌های فکری جامعه از مهمترین ویژگیهای توسعه و بهره‌وری و ارائه خدمات مطلوب در هر کشوری به حساب می‌آید و کشور ما نیز به دلیل دارا بودن منابع انسانی، قابلیت رشد و توسعه را دارد. لذا برای تحقق این امر باید نقش بسیار مهم آموزش ضمن خدمت کارکنان و تأثیر آن در ارتقاء و بهره‌وری سازمان و اثربخشی کارکنان را همواره مد نظر داشت.

امروزه آموزشهای ضمن خدمت یکی از مهمترین ابزار برای همسازی و انطباق کارکنان با شرایط متحول زمان است. کارکنان آموزش ندیده نمی‌توانند از حداکثر توانایی خویش برای انجام امور محوله استفاده نمایند و در صورت آموزش صحیح و شایسته می‌توانند درصد بالایی از توانایی و کارایی خویش را بروز دهند. در راستای برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت، هزینه‌هایی با اهداف معین، برای این دوره‌های آموزشی صرف می‌شود. لذا ضرورت دارد که چگونگی برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و نحوه تأثیر آنها در رابطه با اهداف پیش‌بینی شده برای این گونه دوره‌ها از قبیل افزایش اثربخشی کارکنان، برطرف کردن مشکلات شغلی کارکنان و کیفیت برگزاری این دوره‌ها مورد بررسی قرار گیرد.

مشخص است که تأثیر آموزش بر رشد مهارتها، کیفیت عملکرد و اثربخشی کارکنان قابل کتمان نیست ولی آنچه که مشخص است این است که هر آموزش و تدریسی نمی‌تواند چنین تأثیری را داشته باشد. مگر اینکه فرآیندهای آموزشی و شیوه‌های تدریس توأم با محتوا و موضوعات ارایه شده طوری سازمان‌دهی شوند که باعث رشد تفکر منطقی در فراگیران بشوند. از طرفی واضح است که آموزش کارکنان می‌تواند هزینه‌هایی را بر سازمانها تحمیل نکند. چنانچه آموزش با کیفیت مناسب، صورت بگیرد، صرف چنین هزینه‌هایی معقول و منطقی می‌باشد. بنابراین مسأله این پژوهش از این جنبه مهم، یعنی ضرورت آموزش قابل تبیین است و بر این اساس است که پژوهشگر را وادار می‌کند که دوره‌های آموزش ضمن خدمت را در مؤلفه‌های :

۱- اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی

۲- نیاز سنجی آموزشی کارکنان

۳- محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی

۴- استانداردهای آموزشی

مورد بررسی قرار دهد.

۴-۱- ضرورت تحقیق

یکی از دلایل بارز بر اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان، وجود منشاء قانونی آن است. هیأت وزیران در اردیبهشت ۱۳۸۴، با استناد به آئین نامه اجرائی ماده ۵۴ و بند «د» و «ه» ماده ۱۴۳ قانون برنامه چهارم توسعه در خصوص آموزش کارکنان دولت، دستگاههای اجرائی را موظف کرده است که هر ساله معادل حداقل یک درصد از کل اعتبارات هزینه‌ای خود را به طراحی و اجرای دوره‌های آموزش کوتاه مدت ضمن خدمت اختصاص دهند (حتیفی، ۱۳۸۶).

از طرفی با اعتقاد به اینکه هر سازمانی برای رسیدن به هدفهای خود، باید نیروهای لایق و کارآمد در اختیار داشته باشد، لازم است برای در اختیار داشتن چنین نیروهای شایسته، به آموزش ضمن خدمت منابع انسانی توجه ویژه‌ای گردد. لذا یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمان، آموزش کارکنان است و داشتن کارکنان ورزیده، یکی از مهمترین عوامل مؤثر در میزان اثربخشی کارکنان سازمان به شمار می‌رود. آموزش، خاص یک گروه یا منحصر به یک مقطع زمانی مشخص نمی‌باشد، بلکه تمامی کارکنان باید در طول عمر خود به صورت دایم و مستمر آموزش ببینند تا در هر پستی که انجام وظیفه می‌کنند، حداکثر کارایی^۱ و اثربخشی^۲ را داشته باشند. امروزه ضرورت توجه به اثربخشی آموزشهای ضمن خدمت و کیفیت و ارتقاء آن بسیار مورد توجه قرار گرفته است.

تحقیق حاضر نیز با هدف دستیابی به اطلاعاتی در مورد چگونگی برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت توسط واحدهای آموزش مراکز درمانی سازمان تأمین اجتماعی، در جهت اتخاذ تصمیمهای مناسب در انجام فعالیتهای آموزشی تدوین شده است. استفاده از نتایج این طرح می‌تواند کمکی در راستای پی بردن به نواقص و کاستیهای آموزشی و ارائه راه‌حلهای ارتقاء عملکرد واحد آموزش سازمان باشد.

1- Efficiency

2 - Effectiveness

۱-۵- اهداف تحقیق

امروزه نیروی انسانی در سازمان‌ها از چنان اهمیتی برخوردار است که حتی میزان سرمایه و دارایی سازمانها را با منابع انسانی می‌سنجند. لذا تجهیز این منابع به دانش و اطلاعات برای پیشبرد اهداف سازمان ضروری به نظر می‌رسد. از طرف دیگر آنچه که امروز در برنامه ریزیهای آموزشی سازمانها مشاهده می‌شود، عدم تطابق برنامه‌های آموزشی با نیازهای آموزشی کارکنان و در برخی موارد مؤثر نبودن این دوره‌ها در افزایش اثربخشی کارکنان، رفع مشکلات کاری کارکنان، عدم برخورداری از محتوای مناسب و عدم تطابق با استانداردهای آموزشی می‌باشد. بنابراین اهداف تحقیق حاضر در قالب اهداف اصلی و فرعی زیر عنوان بندی شده است:

۱-۵-۱- هدف اصلی

ارزیابی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی کارکنان پرستاری

۱-۵-۲- اهداف فرعی

- ۱- ارزیابی کیفیت نیازسنجی آموزشی کارکنان پرستاری و اجرای نیاز آموزشی آنان.
- ۲- ارزیابی تأثیر محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی در رفع مشکلات شغلی کارکنان پرستاری.
- ۳- ارزیابی انطباق آموزش‌های ارائه شده با استانداردهای آموزشی.

۱-۶- سؤالات تحقیق

از آنجایی که پژوهشگر در این تحقیق به دنبال سنجش عملکرد^۱ واحد آموزش مراکز درمانی سازمان تأمین اجتماعی در مؤلفه‌های مربوط به اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی، نیازسنجی آموزشی کارکنان، محتوای دوره‌های آموزشی، رعایت استانداردهای آموزشی در دوره‌های برگزار شده می‌باشد، لذا بررسی سؤالات زیر، که زمینه را برای ادامه پژوهش و حصول نتیجه فراهم می‌سازد مطرح می‌شود:

۱-۶-۱- سؤال اصلی تحقیق

دوره‌های آموزشی تخصصی برگزار شده تا چه اندازه از اثربخشی لازم برخوردار هستند؟

۲-۶-۱- سوالات فرعی تحقیق

۱- نیازسنجی آموزش کارکنان تا چه حدی منجر به شناخت و اجرای آموزشهای مورد نیاز کارکنان گروه پرستاری سازمان می‌شود؟

۲- محتوای دوره‌های آموزشی تخصصی تا چه حدی پاسخگوی مشکلات شغلی کارکنان پرستاری بوده است؟

۳- وضعیت آموزشی نیروی انسانی پرستاری تا چه حدی با استانداردهای آموزشی متناسب است؟

۷-۱- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. جهت جمع آوری داده‌ها از سه ابزار پرسشنامه، مصاحبه و بررسی اسناد و مدارک استفاده شده است. تحقیق به روش توصیفی و به صورت مطالعه موردی چندگانه^۱ انجام گرفته است. جهت رفع کمبودها و کاستیهای هر یک از روشهای تحقیق کمی و کیفی و افزایش میزان دقت تحقیق از روش تحقیق ترکیبی^۲ (کمی - کیفی) استفاده شده است.

۸-۱- محدودیتهای تحقیق

برخی از محدودیت های این تحقیق که محقق در راستای فعالیتهای مرتبط با مراحل مختلف پژوهش با آن مواجه بوده و در حد توان خود سعی در کاهش آثار منفی آنها داشته است، عبارت بوده اند از:

- پرسنل پرستاری بیمارستانها با حجم کاری فشرده مواجه هستند و بنابراین وقت کافی برای مشارکت در امر تحقیق نداشتند.
- کمبود منابع علمی داخلی در زمینه روش تحقیق ترکیبی (کمی - کیفی).
- عدم دسترسی به تحقیقات اندک داخلی در مورد اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران.
- پاسخگویی پرستاران به سوالات پرسشنامه با عدم دقت نظر کافی و عدم اطمینان به صحت جوابها.

۹-۱- مفاهیم و تعاریف عملیاتی واژه های تحقیق

۱- آموزش

"آموزش عبارت است از کلیه مساعی و کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارتهای فنی و حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیتهای

1 - Multipul Case study
2- Mixed Method

شغلی خود می‌نماید" (ابطحی، ۱۳۸۳، ص ۱۵).

۲- آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت، مجموعه فعالیتهای آموزشی، نیازسنجی و برنامه ریزی شده به منظور اصلاح و بالا بردن دانش، مهارتها، نگرشها و رفتارهای اعضای سازمان برای انجام دادت وظایف خاص محوله سازمانی است (میر کمالی، ۱۳۷۷).

۳- برنامه ریزی آموزشی

کاربرد روشهای تحلیلی در مورد هر یک از اجزاء نظام آموزشی و هدف آن استقرار یک نظام آموزشی کارآمد است (حنیفی، ۱۳۸۶).

۴- نیاز آموزشی

عبارت است از تغییرات مطلوبی که در فرد یا افراد یک سازمان از نظر دانش و مهارت باید به وجود آید تا فرد یا افراد مزبور بتوانند وظایف و مسئولیتهای مربوط به شغل ذریبط را در حد مطلوب، قابل قبول و منطبق با استانداردهای کاری انجام داده و در صورت امکان زصینه‌های رشد و تعالی کارکنان را در ابعاد مختلف بوجود آورند (ابطحی، ۱۳۸۳).

۵- نیازسنجی آموزشی

نیازسنجی آموزشی عبارت است از شناسایی نیازها و درجه بندی آنها به ترتیب الویت و انتخاب نیازهایی که باید یافته و برطرف گردند و در یک برداشت کلی، نیازسنجی عبارت از فرآیند جمع آوری و تحلیل اطلاعات است که براساس آن نیازهای افراد، گروهها و جوامع شناخته می‌شوند (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

۶- اثربخشی آموزشی

میزانی که وضع کتونی فراگیران و کارآموزان از نظر دانش، نگرش و مهارتهای عملی را بتوان به هر طریق به نظام آموزشی نسبت داد، کیفیت ارزش افزوده به شمار می‌آید (بازرگان، ۱۳۸۳).

۷- محتوای آموزشی

محتوا و مواد آموزشی در یک برنامه آموزش ضمن خدمت، تابع اهداف ویژه‌ای است که برای آن دوره، تدوین شده است. در صورت شفافیت اهداف آموزشی، مشخص کردن محتوای دوره آموزشی نیز تسهیل خواهد گردید (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳).

۸- استانداردهای آموزشی

تعیین استانداردهای آموزشی در فرآیند آموزشی و رعایت کردن آنها در طول فرآیند، باعث اثربخشی و عدم رعایت آنها مانع اثربخشی و باعث کاهش کیفیت خواهد گردید (حنیفی، ۱۳۸۶).

۹- عملکرد

عبارت است از حاصل فعالیت‌هایی که از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین قابل سنجش است (حنیفی، ۱۳۸۶).

۱-۱- مروری بر فصول

این تحقیق شامل پنج فصل به شرح زیر می‌باشد:

فصل اول به طرح مسئله تحقیق پرداخته است که شامل مقدمه، زمینه مطالعه، بیان مسأله، ضرورت تحقیق، اهداف تحقیق (کلی - فرعی)، سؤالات تحقیق (اصلی - فرعی)، روش تحقیق، محدودیت‌های تحقیق و تعاریف مفهومی واژه‌های تحقیق است. فصل دوم ادبیات تحقیق را در چهاربخش بیان کرده است. در بخش اول به فرآیند آموزش و اهمیت آن، انواع آموزش، مفهوم برنامه ریزی آموزشی، اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان و همچنین آموزش ضمن خدمت کارکنان پرداخته شده است. در بخش دوم مروری بر فرآیند برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان که شامل نیازسنجی آموزش ضمن خدمت، تهیه و تدوین برنامه عمل، اجرای برنامه‌های آموزش ضمن خدمت و ارزشیابی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت می‌باشد، داشته ایم. در بخش سوم به مفهوم ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی پرداخته شده است و در آخرین بخش مروری بر تحقیقات قبلی انجام گرفته، صورت گرفته است.

فصل سوم مربوط به روش تحقیق است که با توجه به موضوع و ماهیت تحقیق، روش تحقیق مناسب که روش ترکیبی یا کمی - کیفی و مطالعه موردی می‌باشد، تشریح داده شده است و سپس جامعه آماری و نمونه آماری، ابزار اندازه گیری و جمع‌آوری اطلاعات تحقیق (پرسشنامه، مصاحبه و بررسی اسناد و مدارک)، اعتبار و روائی اطلاعات (اعتبار درونی - اعتبار بیرونی)، مشارکت کنندگان در تحقیق و روش تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق در ادامه مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل چهارم یافته‌های تحقیق براساس پرسشنامه، مصاحبه و اسناد و مدارک ارائه شده است و در فصل پنجم به بحث در مورد یافته‌های تحقیق پرداخته شده و در ادامه این فصل نتایج و پیشنهادات ارائه گردیده است.