



دانشکده علوم انسانی مرکز تهران

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت آموزشی
گروه علوم انسانی

عنوان پایان نامه

ارزیابی دوره‌های کوتاه‌مدت دفتر آموزش و پژوهش استانداری تهران

استاد راهنما

آقای دکتر محمود اکرامی

استاد مشاور

آقای دکتر مهراں فرج‌الهی

تهمینه تقی‌زاده

شهریور ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

پدرم

که همیشه حامی و پشتیبان من در تمام مراحل زندگیم بود.

تقدیم به:

مادرم

که مهرش در دلم گرامی و مقدس است برای او که سرچشمه کنججوی ساکنهای کودکی ام بود

شاد لیلی بودید برای آنچه که امروز از زندگی خواهم و این نوشته را در پاسخ

به محبت شما که اولین رهبرانم بودید تقدیمتان می‌کنم.

خداوند را سپاس می‌گویم که توفیق شناختن در این وادی را به من عطا فرمود تا جرعه‌ای از زلال سیکران این دیار را بنوشتم که در این راه به شاگردی اساتیدی گرانمایه مفتخر شدم و در پرتو هایت آنها به صرات مقصود، بمنمون گشتم. به شرط ادب و به حکم شرع، بازبانی قاصر از صمیم قلب، از اساتید بزرگوارم جناب آقای دکتر محمود اکرامی و جناب آقای دکتر مهران فرج‌الهی که توان و قلم خود را در اختیارم گذاشتند، تقدیر می‌نمایم.

همچنین از زحمات خواهر مهربانم و دوستان صمیمی ام که در راه کسب علم و معرفت برای من آنچنان در توان داشتند انجام دانه و در ترویج و جمع‌آوری اطلاعات و نگارش این مجموعه از یکگونه یاری دریغ نفرمودند، کمال تشکر و سپاسگذاری را دارم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارتقا دوره های کوتاه مدت مدیران و کارکنان سازمان های دولتی از طریق ارزیابی دوره های برگزار شده «توانمند سازی عمومی» انجام گرفته است. این پژوهش دارای دو پرسش است که پرسش یکم، میزان دانش مدیران در هریک از دوره های منتخب را سنجیده و پرسش دوم، درجه دشواری، قدرت تشخیص، ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای هر یک از آزمون ها را مورد سنجش قرار داده است. برای اندازه گیری دانش شرکت کنندگان از تست های ارزشیابی ۵۰ ماده ای، که به صورت چهار گزینه ای و فقط دارای یک پاسخ درست بوده و قبلا توسط دفتر آموزش و پژوهش استانداری تهران تهیه و اعتبار و روایی آن تایید گردیده بود استفاده گردید. پژوهش حاضر از نوع ارزشیابی و پس رویدادی بوده و از مطالعه توصیفی-تحلیلی به عنوان روش تحقیق استفاده کرده است. حجم گروه نمونه در متغیر اخلاق فردی ۵۴ نفر، در متغیر تربیت قرآنی و راهکارهای آن ۱۲ نفر، در متغیر دستیابی به اطلاعات ۲۱ نفر، در متغیر روابط اجتماعی ۸۲ نفر، در متغیر روابط خانوادگی ۵۰ نفر و در متغیر سبزی در اندیشه سیاسی غرب و اسلام ۱۹ نفر بوده است. پس از اجرای مدل های آماری مناسب، یافته های پژوهش نشان داد. دانش مدیران در متغیر روابط خانوادگی بسیار بالا، در متغیرهای تربیت قرآنی و راهکارهای آن و متغیر روابط اجتماعی بالا، در متغیر دستیابی به اطلاعات در حد متوسط، و در متغیرهای اخلاق فردی و سبزی در اندیشه سیاسی غرب و اسلام بسیار پایین بوده و به طور کلی دانش شرکت کنندگان در دوره های ۶ گانه دفتر آموزش و پژوهش استانداری تهران در جامعه مورد مطالعه بالا گزارش شده است. در متغیر اخلاق فردی دامنه ی P از ۰/۰۰ تا ۰/۸۸۹ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۱۳۰- تا ۰/۴۲۲ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب ۱۸ و صفر و ۲۴ ماده بوده است. در متغیر تربیت قرآنی و راهکارهای آن دامنه ی P از ۰/۰۰ تا ۱/۰۰ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۲۲۸- تا ۰/۶۳۸ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب ۱ و ۱۲ و ۱۷ ماده بوده است. در متغیر دستیابی به اطلاعات دامنه ی P از ۰/۰۰ تا ۰/۹۵۲ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۶۰۹- تا ۰/۲۳۱ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب ۵ و ۳ و ۱۲ ماده بوده است. در متغیر روابط اجتماعی دامنه ی P از ۰/۰۳۷ تا ۱/۰۰ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۲۴۷- تا ۰/۳۷۰ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب ۲ و ۶ و ۶ ماده بوده است. در متغیر روابط خانوادگی دامنه ی P از ۰/۶۶۷ تا ۱/۰۰ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۱۸۴- تا ۰/۵۱۱ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب صفر و ۲۱ و ۱۶ ماده بوده است. در متغیر سبزی در اندیشه سیاسی غرب و اسلام دامنه ی P از ۰/۰۰ تا ۰/۹۴۷ و دامنه ی R_{pbis} از ۰/۲۳۸- تا ۰/۶۲۰ بوده و تعداد ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آن به ترتیب ۱ و ۲۲ و ۳۲ ماده بوده است.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، اثربخشی، آموزش ضمن خدمت

فهرست مطالب

فصل یکم: مقدمه پژوهش

۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۷	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰	اهداف تحقیق
۱۰	سؤالات تحقیق
۱۰	تعریف واژه ها و اصطلاحات

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۵	آموزش
۱۵	آموزش ضمن خدمت
۱۷	انواع آموزش ضمن خدمت
۱۷	اهمیت و ضرورت آموزش ضمن خدمت
۱۸	مزایای آموزش ضمن خدمت
۱۹	تاریخچه آموزش ضمن خدمت
۲۰	تعاریف ارزشیابی اثربخشی و الگوهای مرتبط با آن
۲۲	اثربخشی به عنوان میزان تحقق هدفها
۲۲	اثربخشی به عنوان نتایج واقعی برنامه
۲۲	اثربخشی به عنوان تامین رضایت گروههای ذینفع
۲۳	اثربخشی به عنوان رعایت استانداردهای آموزشی
۲۳	اثربخشی به عنوان نقد هنری و خبرگی آموزشی
۲۴	اهمیت ارزشیابی
۲۴	عناصر ارزشیابی
۲۵	اهداف ارزشیابی
۲۶	طبقه بندی ارزشیابی
۲۷	ارزشیابی دوره های آموزش ضمن خدمت

۳۰	اهداف ارزشیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت
۳۱	ضرورت ارزشیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت
۳۱	منابع ارزشیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت
۳۲	موضوعات مورد ارزشیابی در دوره‌های آموزش ضمن خدمت
۳۲	تاریخچه ارزشیابی آموزشی
۳۶	الگوهای ارزشیابی
۳۷	الگوهای ارزشیابی اختلافی
۳۷	الگوهای ارزشیابی تکوینی
۳۷	الگوهای ارزشیابی تراکمی
۳۸	الگوهای ارزشیابی سیپ
۳۹	الگوی کرک پاتریک رهیافت جامع
۴۱	ارزشیابی واکنش‌ها
۴۱	ارزشیابی عکس‌العملها نسبت به دوره آموزشی
۴۳	انواع مختلف پیمایش و کاربرد آنها در ارزشیابی واکنش
۴۹	تجزیه و تحلیل داده‌ها و استفاده از آن
۵۲	ارزشیابی یادگیری کارآموزان
۵۴	آزمونهای استاندارد
۵۴	آزمونهای ملاک - مرجع
۵۵	قراردادهای یادگیری
۵۶	خود ارزیابی
۵۷	کوئیزهای کلاسی، تکالیف و ...
۵۸	نحوه تجزیه و تحلیل و گزارش داده‌ها
۶۴	ارزشیابی از انتقال یادگیری (تغییر رفتار)
۶۵	ارزشیابی سطح سوم چیست؟
۶۹	نقش آموزش در انتقال مهارت
۷۱	روشهای ارزشیابی انتقال مهارت و تغییر رفتار
۷۲	ماهیت و حدود ارزشیابی نتایج آموزشی
۷۳	تعریف ارزشیابی سطح مبتنی بر نتایج
۸۳	روشهای سنجش نتایج

- فرایند ارزشیابی از نتایج ۸۶
- مراحل ارزشیابی نتایج ۸۶
- روشهای محاسبه نرخ بازده سرمایه‌گذاری آموزشی ۹۶
- پایه‌های اساسی در تئوری سؤال پاسخ (IRT) ۹۹
- خم ویژه سؤال ۱۰۳
- نوشتن سوالهای چند گزینه‌ای ۱۰۸
- آماده ساختن تست‌های عینی برای استفاده ۱۱۲
- روشهای تجزیه و تحلیل سؤال ۱۱۳
- شاخصهای روائی سؤال ۱۱۳
- شاخصهای همبستگی روائی سؤال ۱۱۴
- ضریب همبستگی دو رشته‌ای ۱۱۸
- ضریب همبستگی دو رشته‌ای نقطه‌ای ۱۲۱
- ضریب همبستگی تتراکوریک ۱۲۲
- ضریب فای ۱۲۳
- شاخصهای دشواری سؤال ۱۲۴
- ارزشیابی انواع مختلف همبستگی‌ها در تجزیه و تحلیل سؤال ۱۲۵
- پژوهش انجام شده در خارج ۱۲۸
- پژوهش انجام شده در داخل ۱۲۸
- نتیجه‌گیری: ۱۳۲

فصل سوم: روش پژوهش

- نوع مطالعه ۱۳۵
- جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه برداری ۱۳۵
- ابزار پژوهش و روش گردآوری ۱۳۷
- روایی ابزار پژوهش^۱ ۱۳۷
- مساله‌رواسازی ابزار پژوهش ۱۳۸
- اعتبار ابزار سنجش ۱۴۰
- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۴۴

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۴۷..... توصیف داده‌ها

۱۵۳..... تحلیل داده‌ها

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۱۷۷..... تفسیر نتایج

۱۷۹..... محدودیت‌های پژوهش

۱۸۰..... پیشنهادها

۱۸۱..... پیشنهادهایی برای سایر پژوهش‌های دیگر

۱۸۳..... منابع و ماخذ

۱۸۸..... پیوست‌ها

۱۸۸..... پیوست ۱

۱۹۰..... پیوست ۲

۱۹۱..... پیوست ۳

۱۹۲..... پیوست ۴

فهرست جداول

شماره جدول	عنوان	صفحه
جدول ۱-۲	نمونه ای از روش درجه بندی یا پیمایش مبتنی بر کارت گزارش	۴۵
جدول ۲-۲	نمونه ای از پرسشنامه اثربخشی بسته پاسخ (رایواز، ۱۹۹۵)	۴۶
جدول ۳-۲	پرسشنامه لیکرت دوطرفه	۴۷
جدول ۴-۲	حالات مختلف ابزار لیکرت دوطرفه	۴۸
جدول ۵-۲	پیش آزمون نمونه	۶۲
جدول ۶-۲	پس آزمون نمونه	۶۲
جدول ۷-۲	مقایسه پیش آزمون-پس آزمون نمونه	۶۳
جدول ۸-۲	سنجش نتایج حاصل از دوره ی آموزشی بهبود کیفیت	۸۵
جدول ۹-۲	ارتباطات در چرخه عملکرد (به نقل از فورد، ۲۰۰۰، P249)	۹۱
جدول ۱۰-۲	روش فرضی برای تبدیل داده های مبتنی بر نظرات افراد با داده های مالی	۹۴
جدول ۱-۳	حجم گروه نمونه مورد مطالعه	۱۳۶
جدول ۲-۳	اعتبار آزمون های ۶ گانه با طول تست ۵۰	۱۴۳
جدول ۱-۴	مشخصه های مرکزی و پراکندگی متغیر های ۶ گانه مدیران و کارکنان گروه نمونه	
	مورد مطالعه	۱۴۷
جدول ۲-۴	نتایج حاصل از اجرای مدل T تک نمونه ای برای تعیین میزان پیشرفت دانش	
	شرکت کنندگان دوره های ۶ گانه در جامعه	۱۵۴
جدول ۳-۴	پارامتر های هر سوال آزمون اخلاق فردی (F1)	۱۵۶
جدول ۴-۴	تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون اخلاق فردی (F1)	۱۵۸
جدول ۵-۴	پارامتر های هر سوال آزمون تربیت قرآنی و راهکار های آن (F2)	۱۶۰
جدول ۶-۴	تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون تربیت قرآنی و	
	راهکار های آن (F2)	۱۶۱
جدول ۷-۴	پارامتر های هر سوال آزمون دستیابی به اطلاعات (F3)	۱۶۳
جدول ۸-۴	تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون دستیابی به اطلاعات	
	(F3)	۱۶۴

پارامترهای هر سوال آزمون روابط اجتماعی (F4).....	۱۶۵	جدول ۴-۹
تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون روابط اجتماعی (F4).....	۱۶۶	جدول ۴-۱۰
پارامترهای هر سوال آزمون روابط خانوادگی (F5).....	۱۶۷	جدول ۴-۱۱
تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون روابط خانوادگی (F5).....	۱۶۸	جدول ۴-۱۲
پارامترهای هر سوال آزمون سیری در اندیشه سیاسی غرب و اسلام (F6).....	۱۶۹	جدول ۴-۱۳
تعیین ماده های خیلی سخت، خیلی آسان و ناروای آزمون سیری در اندیشه سیاسی غرب و اسلام (F6).....	۱۷۱	جدول ۴-۱۴
مقایسه پژوهش حاضر با پژوهش دکتر اکرامی. (۱۳۸۹).....	۱۷۸	جدول ۵-۱

فهرست اشکال

شماره شکل	عنوان	صفحه
شکل ۱-۲	فرآیند اثربخشی از سطح یادگیری.....	۶۱
شکل ۲-۲	نتایج حاصل از آموزش	۷۵
شکل ۳-۲	فرآیند ارزشیابی از نتایج دوره ی آموزشی.....	۸۶
شکل ۴-۲	ارتباط بین یادگیری، عملکرد و نتایج	۹۰
شکل ۵-۲	نمونه خم ویژه سوال.....	۱۰۶
شکل ۶-۲	برآورد همبستگی پیرسون بین نمره یک سوال و نمره کل تست.....	۱۱۶
شکل ۷-۲	برآورد همبستگی دو رشته ای.....	۱۲۰
شکل ۱-۴	توزیع فراوانی متغیر اخلاق فردی.....	۱۴۸
شکل ۲-۴	توزیع فراوانی تربیت قرآنی و راهکارهای آن.....	۱۴۹
شکل ۳-۴	توزیع فراوانی متغیر دستیابی به اطلاعات.....	۱۵۰
شکل ۴-۴	توزیع فراوانی متغیر روابط اجتماعی.....	۱۵۱
شکل ۵-۴	توزیع فراوانی متغیر روابط خانوادگی.....	۱۵۲
شکل ۶-۴	توزیع فراوانی متغیر سیری در اندیشه سیاسی غرب و اسلام.....	۱۵۳

فصل یکم

مقدمه پژوهش

مقدمه

گسترش روز افزون علم و فن آوری باعث شکل گیری ساختارهای سازمانی متفاوت نسبت به گذشته شده است و هر سازمانی برای هماهنگ شدن با این تغییرات سریع و رو به رشد کانال های ارتباطی درون سازمانی خود را مناسب با این تحولات تغییر داده است. در چنین شرایطی سازمان موفق، سازمانی است که با توجه به دانش روز و فناوری پیشرفته خود را به سوی ترقی و پیشرفت هدایت کند.

ابطحی معتقد است که تغییرات سریع و فناوری در همه سازمان ها به خصوص بر سازمان های بزرگ صنعتی تاثیر می گذارد و غفلت از آن باعث سقوط سریع سازمان می شود. سازمان ها از ارکان مهمی از قبیل سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت تشکیل یافته اند که به زعم بسیاری از صاحب نظران نیروی انسانی مهمترین رکن در این بین است زیرا کارایی سازمان منوط به انجام وظایف درست و صحیح این نیروها در دایره صفی و ستادی است. از آن جایی که حدود ۷۰٪ از منابع و سرمایه سازمان ها را منابع انسانی تشکیل می دهد لذا تامین این سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیت های آموزشی منظم و مستمر در تمامی سطوح سازمانی است. پرورش انسان های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع نیروی انسانی یاد می شود ضرورت اجتناب ناپذیری است که سازمان ها برای بقا و پیشرفت در جهان پر تغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند. با توجه به نکات بیان شده این نکته قابل است که صرفاً آموزش و اجرای دوره های آموزشی نمی تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند. آموزش ها باید با توجه به اصول و روش های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه به دست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد در غیر این صورت آموزش ها بی فایده

و حتی در مواردی باعث هدر دادن سرمایه های سازمان نیز می شوند. حال این سوال پیش می آید که چگونه می توان پی برد نتایج بدست آمده از اجرای دوره های آموزشی در راستای تحقق اهداف مورد نظر بوده است؟ جواب این سؤال را بیشتر صاحب نظران به ((یک ارزشیابی جامع و کامل می تواند ما را از اثربخش بودن نتایج آموزش ها آگاه کند)). صراحت داده اند. ارزشیابی بازخوردی را ایجاد می کند که می توان با توجه به آن فهمید آموزش های داده شده در رسیدن به اهداف مورد نظر اثربخش بوده اند یا خیر؟

بیان مسئله

آموزش، کارآمدترین ابزار و قوی ترین فرآیند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی و تقویت آنان برای انجام وظایف می باشند. و اجارگاه بیان می کند که با توجه به تغییر و تحولات روزمره و پیشرفت علوم و فنون، فناوری و نیز تعدد مشاغل و حرف و برای جلوگیری از اتلاف منابع، آموزش کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است و اجرای آن نیاز به برنامه ریزی و مطالعه دقیق بر اساس نیازهای آموزشی کارکنان دارد. عصر حاضر سازمان های پویا و کارآمد را طلب می کند. خلاقیت و ظهور اندیشه های کارساز برای تولید ثروت، امروزه در صدر برنامه های کار سازمان های اداری و مراکز عمومی قرار گرفته است.

توجه به نیازهای نظام آموزش کارکنان دولت، به ویژه طراحی و اجرای برنامه های آموزشی در رشته های شغلی اختصاصی که در دستورالعمل های نظام آموزش مورد تاکید قرار گرفته است، می تواند به منزله منبع با ارزش دانش و اطلاعات شغلی در پیاده سازی و استقرار مدیریت دانایی و هدایت سرمایه های فکری سازمان های دولتی نقش مهمی را در آینده ایفا کند.

اگر در گذشته به دلیل ساده بودن وظایف و نقش ها ، نیاز به نظام جامع و فراگیر کمتر در سازمان ها احساس می شد، امروزه تدوین برنامه آموزشی مدون و هدفمند، با توجه به دو اصل مهم، یعنی استمرار و جامعیت دوره های آموزشی بر کسی پوشیده نیست.

بدون شک سازمان هایی خواهند توانست در همه فرایندها، ساختارها، مفاهیم و فعالیت ها از طراحی تا ارزشیابی قابلیت های توسعه ای، نوآوری، دانش محوری، یادگیرندگی و یاددهنده ای ایفای نقش کنند که در جستجوی راه هایی نو در نظام جامع آموزش باشند.

الوانی معتد است که اگر تا امروز در سازمان های دولتی ایران به دلیل سادگی وظایف، مکانیکی بودن سازمان ها و کند بودن فرایند رشد آموزش کارکنان به صورت موردی، مقطعی و محدود در مقطعی از زمان خدمت ضروری می نمود، امروزه ضرورت توجه به فرایند رشد آموزش به صورت مفهومی، گسترده و در طول مسیر خدمت، به منظور رشد توانایی ها، مهارت ها و خلاقیت ها، بازسازی و نوسازی دانش و تجربه و از همه مهمتر سازگاری با محیط پیچیده و تحول یابنده انکار ناپذیر است.

اولین توجه هر سازمان به حفظ بقا و حیات خود است و سپس به کارآیی و اثربخشی معطوف می شود. تداوم حیات بستگی به تعامل پویای آن با محیط درونی و بیرونی دارد.

حیات هر سازمان تا حدود زیادی بستگی به مهارت ها و آگاهی های مختلف کارکنان دارد، هرچه این زمینه ها بهنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می شود. لذا آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد بلکه باعث می شود که افراد در ارتقای سطح کارآیی و اثربخشی سازمان سهیم و قادر شوند تا خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند.

آموزش و بهسازی نیروی انسانی باعث بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و توانش و مهارت بیشتر کارکنان در سازمان برای اجرای وظایف و مسئولیت های شغلی شده و در نتیجه موجب نیل به هدف های سازمانی با کارایی و ثمربخشی بهتر و بیشتر می شود. امروزه کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش کارکنان خود بهبود و توسعه یابد.

دانش بشری هر ۵ سال یکبار دو برابر افزایش می یابد و این افزایش همه چیز را در حال تغییر و تحول قرار می دهد. پس چگونه می توان منابع یک سازمان را با این تغییر و تحولات آشنا نکرد؟ بدیهی است در صورت بی توجهی به امر آموزش کارکنان، سرنوشت و بقای سازمان به خطر خواهد افتاد. به همین علت در کشورهای پیشرفته امروز معمولاً نیروی انسانی حداقل هر سال یک بار به کلاس آموزشی می روند.

بررسی ها نشان داده است که آموزش کارکنان منجر به حفظ تداوم و بقای سازمان شده است، یک بررسی سه ساله در سنگاپور نشان داده است که ۱۷٪ شرکت های تجاری و صنعتی این کشور ورشکست شده اند، در حالی که این نسبت در مورد شرکت هایی که برنامه آموزش کارکنان را انجام داده اند، کمتر از ۱٪ بوده است.

حیات سازمان تا حد زیادی به مهارت ها، آگاهی ها و دانش کارکنان وابسته است. هرچه افراد آموزش دیده تر باشند، بهتر می توانند در ارتقای سطح کارایی سازمان سهیم باشند. همچنین کارکنان آموزش دیده بیشتر قادرند خود را با فشارهای محیطی متغییر، هماهنگ سازند. بنابراین رشد و بقای سازمان و قابلیت سازگاری سازمان با تغییرات محیطی به رشد و توسعه کارکنان بستگی دارد.

واقعیت این است که در جهان امروز آن چه بیش از همه دارای اهمیت است نیروی انسانی است به طوری که اقتصاددانان معتقدند آن چه نهایت خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک

کشور را تعیین می کند منابع انسانی آن کشور است و نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر، این منابع انسانی هستند که سرمایه ها را متراکم می سازند، از منابع طبیعی بهره برداری می کنند، سازمان های اجتماعی و اقتصادی و سیاسی را بوجود می آورند و توسعه ملی را به پیش می برند، کشوری که نتواند مهارت ها و دانش مردمش را توسعه و از آن در اقتصاد ملی به نحو مؤثری بهره برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد.

بنابراین با توجه به روند مستمر و مداوم تغییر و تحول در شئون مختلف حیات اجتماعی، پیشرفت های شگرف و عمیق در علوم و فنون گوناگون، پیشرفت تکنولوژی و تاثیرات عمیق آن در عرصه های مختلف فعالیت های تولیدی و خدماتی مؤسسات و سازمان ها، نیاز به آموزش و بهسازی نیروی انسانی شاغل در یک سازمان را افزایش و ضروری ساخته است، به این امید که منافع و دستاوردهای ملموسی عاید سازمان ها گردد. اما مسئله این است که هرگز نمی توان ادعا کرد که آموزش به خودی خود سودمند است. به همین منظور مدیران و دست اندرکاران آموزش همواره با این پرسش مواجه بوده اند که آیا دوره های آموزشی از اثربخشی واقعی برخوردارند؟ و چگونه می توان اثربخشی دوره های آموزشی را ارزشیابی کرد؟ ما زمانی می توانیم به اثربخش بودن دوره های آموزشی خود مطمئن باشیم که این نیازها در راستای تحقق نیازهای واقعی سازمان باشند، لذا برای جهت دار نمودن آموزش، تعیین میزان اثربخشی دوره های آموزشی ضرورتی بزرگ محسوب می شود.

مطالعات و پژوهش های انجام شده نشان می دهد که هم اکنون نمایش تاثیرات و نتایج واقعی دوره های آموزشی به یک دغدغه تمام عیار واحدهای آموزشی مبدل شده است، چه آن که مدیران و سیاستگذاران سازمان ها در قبال هزینه ها و منابع صرف شده، خواهان گزارش های عملی و عینی

درباره اثرگذاری واقعی دوره های آموزشی می باشند. هرچند که معیارهای صددرصد مشخصی در این رابطه وجود ندارد و امری بسیار دشوار به نظر می رسد، با این حال این تحقیق سعی نموده تا ضمن ارائه مطالبی نوین در زمینه ارزشیابی اثربخشی دوره های آموزشی و مدل ها و الگوهای متعدد در این زمینه، دوره های آموزشی کوتاه مدت در دفتر آموزش و پژوهش استانداری تهران را مورد ارزیابی قرار دهد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

افزایش دانش و تغییرات پرشتاب تکنولوژی سبب شده است که سازمان ها آموزش و بهسازی منابع انسانی را به عنوان محور توسعه در راس برنامه های خود قرار دهند.

اگر منشور توسعه سازمان ها را یک هرم چهار وجهی در نظر بگیریم وجوه آن عبارت خواهند بود از:

۱- توسعه آموزشی

۲- توسعه فنی و تکنولوژیکی

۳- توسعه فرهنگ سازمانی

۴- توسعه مالی و اقتصادی

از سوی دیگر باید پذیرفت که قاعده این هرم توسعه آموزشی می باشد که رکن اساسی توسعه نامیده می شود. همان طوری که انتظار می رود هر یک از ابعاد توسعه با یکدیگر دارای ارتباط تعاملی چند جانبه هستند و توسعه کلی در مرکز هرم قرار دارد. و هر یک از ابعاد توسعه سازمانی وابستگی