



ارزشیابی اثربخشی ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی با رویکرد مدل "کرک پاتریک"؛

ص ۲۳-۵۰

محمود شوقی^۱، میلاد آقایی^۲، رسول پور امینی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۸/۱۰

چکیده

یکی از دغدغه‌های امروز مدیران سازمان‌ها در بحث آموزش و توسعه کارکنان، ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی و چگونگی انجام آن است. امروزه اکثر سازمان‌ها، دوره‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزش خود و یا مراکز آموزش موجود برای توسعه کارکنان خود برگزار می‌کنند و اجرای هر دوره، متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت و صرف زمان خدمت نیروی انسانی فعال است. بنابراین آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی حاصل از آن‌ها برای مدیران، بسیار حائز اهمیت است. اکنون چندین سال از اجرای دوره‌های آموزشی حین خدمت رسته آماد در مجتمع تربیت و آموزش معاونت آماد و پشتیبانی ناجا می‌گذرد و مجتمع مذکور به‌عنوان رده سیاست‌گذار آموزش‌های آمادی، به‌طور مستمر درصدد اصلاح و بهبود برنامه‌های آموزشی خود می‌باشد.

^۱ عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین

^۲ عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین

^۳ کارشناس ارشد مدیریت آماد و پشتیبانی

هدف: این مطالعه باهدف ارزشیابی اثربخشی ادوار آموزشی حین خدمت (ادوار ترفیعاتی و تخصصی کوتاهمدت) رسته آماد، انجام پذیرفته است.

جامعه آماری: شامل کلیه کارکنان شرکت‌کننده در دو دوره آموزشی ترفیعاتی و دو دوره کوتاهمدت تخصصی رسته آماد در سال ۹۴، برابر با ۱۰۲ نفر می‌باشد.

روش تحقیق: این تحقیق با رویکرد مدل ارزشیابی اثربخشی "کرک پاتریک" به روش توصیفی - پیمایشی انجام و از لحاظ هدف و ماهیت، کاربردی می‌باشد.

عمده نتایج: بین ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی و اثربخشی آموزش فراگیران از حیث چهار مؤلفه: "واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج" رابطه معنی‌داری وجود دارد و می‌توان فرضیه اثربخش بودن ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد را تأیید کرد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی، اثربخشی آموزشی، دوره‌های آموزشی، رسته آماد.

مقدمه

آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود که چنانکه به‌درستی و شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود می‌تواند بازده اقتصادی قابل ملاحظه‌ای داشته باشد. ارائه آموزش اثربخش در یک سازمان مدرن، مستلزم تفکر جدید، مدل‌های جدید، رویکرد جدید، و ابزارها و مکانیزم‌های جدید است. آموزش و بهسازی کارکنان اقدامی راهبردی است که در سطح فردی باعث ارزشمندی فرد، در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان و در سطح ملی و حتی فرا ملی منجر به افزایش بهره‌وری و نتایج مترتب بعدی می‌شود. فلذا می‌توان گفت یکی از اقدامات زیر بنایی که باعث کارآمدی سازمان‌ها می‌شود ایجاد یا در اختیار گرفتن و توسعه پیوسته سرمایه انسانی از طریق آموزش و بهسازی آن است (عباس زادگان، ترک‌زاده، ۱۳۸۱: ۱۹).

امروزه ضرورت برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی برای پرسنل و مدیران بر کسی پوشیده نیست. سازمان‌ها هر ساله مبالغ هنگفتی را صرف برگزاری دوره‌های آموزشی می‌کنند. اما یکی از دغدغه‌های اصلی حاکم بر مجریان آموزش و برنامه ریزان، اطلاع از میزان اثربخش بودن دوره‌های آموزشی برگزار شده است. این دغدغه هر روز پررنگ‌تر شده و ابعاد تازه‌تری به خود می‌گیرد. آموزش کارکنان مانند نگهداری اموال و تجهیزات است. ابزار و تجهیزات برای آن‌که از کارایی بیشتری برخوردار باشند به تعمیر و تنظیم نیاز دارند. بنابراین برای به حداکثر رساندن اثربخشی و کارایی افراد سازمان، ضمن آشنا ساختن با محیط و توجیه آن‌ها بر اساس نیاز، دوره‌های آموزشی مناسب را باید برای آن‌ها تدوین نمود. ارائه آموزش اثربخش در یک سازمان مدرن و در حال پیشرفت، مستلزم تفکر و رویکرد جدید، مدل‌ها، ابزار و مکانیزم‌های جدید است. در همین راستا آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی حاصل از آن‌ها برای سازمان‌ها بسیار بااهمیت هستند (صانعی، ۱۳۹۱: ۱۹۵).

بیان مسأله

در سازمان ناجا نیز همانند سایر سازمان‌ها، در جهت تأمین نیروی کمی و کیفی کارآمد، به‌طور وسیعی اقدام به آموزش کارکنان در مراکز آموزش و مجتمع‌های آموزشی زیرمجموعه استان‌ها و معاونت‌های ستادی می‌نمایند. این آموزش‌ها غالباً به‌صورت آموزش‌های تخصصی تکمیلی "ترفیعاتی" و تخصصی "کوتاه‌مدت" انجام می‌شوند. کارکنانی (نظامی و کارمند) که می‌خواهند به ترفیع درجه یا رتبه بالاتر نائل گردند می‌بایست هر چهار سال یک‌بار یک دوره ترفیعاتی، متناسب با درجه و رسته خدمتی خود (حداقل یک‌ماهه و حداکثر چهارماهه) طی نمایند که این ادوار در مجموع در ۱۳ مقطع ترفیعاتی از گروه‌های یکمی تا سرهنگی برگزار و هر مقطع، برنامه تفصیلی مصوب مربوط به خود رادار است. اما در راستای ارتقاء مهارت شغلی و رسته‌ای نیز یک سری ادوار آموزشی تخصصی توسط کمیته‌های علمی- تخصصی رده‌های ستادی تدوین و مصوب گردیده که هر یک از کارکنان با توجه به رسته و شغل عملی می‌بایست در آن‌ها شرکت و نسبت به ارتقاء شغلی و مهارتی خود اقدام نمایند که البته در معاونت آماد و پشتیبانی

ناجا تاکنون در حدود ۲۵ جلد برنامه تفصیلی از ۱۸ تا ۹۶ ساعت آموزشی در حوزه‌های آماد، ترابری، نت، کنترل اموال و ... تدوین و توسط معاونت تربیت و آموزش ناجا مصوب گردیده‌اند. ابن تحقیق به دنبال پاسخ به این مسئله است که اکنون چندین سال از اجرای ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد در مجتمع تربیت و آموزش معاونت آماد و پشتیبانی ناجا می‌گذرد و مجتمع مذکور به‌عنوان رده سیاست‌گذار آموزش‌های آمادی به‌طور مستمر درصدد اصلاح و بهبود برنامه‌های آموزشی خود می‌باشد. لیکن تاکنون با یک نگاه جامع، علمی و تحقیقاتی به کیفیت و اثربخشی خروجی آن‌ها نگرسته نشده و نیاز است که فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب اثربخشی آموزشی، سنجیده شده و ملاحظه گردد که "اثربخشی ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد" از دیدگاه فراگیران (ادوار ترفیعاتی و تخصصی کوتاه‌مدت) و رضایتمندی شغلی مدیران از عملکرد فراگیران پس از آموزش، چگونه است.

اهمیت و ضرورت تحقیق

بسیاری از مدیران، روسا و کارکنان حوزه آمادی بر این عقیده‌اند که ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد علی‌الخصوص ادوار ترفیعاتی از اثربخشی اندک و غیرقابل قبولی برخوردار می‌باشند. چنانچه این تحقیق با موفقیت انجام و اثربخشی ادوار آموزشی مذکور اثبات گردد، امکان آن وجود دارد که از طریق رفع معایب و نواقص احتمالی حاصل از یافته‌های تحقیق و اصلاح فرآیندها، جهت شرکت کارکنان در ادوار و بهره‌برداری مؤثر و مفید از محتوای آن، ایجاد انگیزه و علاقه‌مندی نمود و باور و اعتقاد صاحب‌نظران آمادی را به سمت‌وسوی همکاری و همیاری بیش‌ازپیش برای اثربخش‌تر نمودن ادوار آموزشی فوق، سوق داد. همچنین با توجه به حرکت ناجا از مرحله دانش‌محوری به سمت مهارت‌محوری و کاربردی نمودن آموزش‌ها، امکان آن وجود خواهد داشت که با برگزاری بیشتر ادوار آموزشی تخصصی کوتاه‌مدت و شغل محور (۷۰ درصد عملی و ۳۰ درصد نظری) نسبت به ادوار ترفیعاتی، به‌صورت تمرکزی و غیر تمرکزی و صدور کفایت آموزشی برای رفع موانع ترفیع، از مشکلات کارکنان و مدیران آن‌ها کاست. اما چنانچه اثربخشی ادوار آموزشی مذکور اثبات نشده و معایب و کاستی شاخص‌های مربوط به

مؤلفه‌های چهارگانه "واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج" مرتفع نگردند، همواره با مسائل و چالش‌هایی از قبیل: عدم رضایتمندی فراگیران از شرکت در ادوار آموزشی به‌ویژه ادوار ترفیعاتی به‌واسطه داشتن مدت‌زمان نسبتاً طولانی و دوری از خانواده و یگان خدمتی (استان‌ها)، محتوای سطح‌بندی نشده، منابع علمی بروز نشده، تکراری بودن دروس و مطالب ارائه‌شده و ... بی‌اثر یا کم‌اثر بودن آموزش‌ها و عدم بهره‌برداری مطلوب از محتوای دوره‌ها توسط فراگیران و در نتیجه، کندی در انجام وظایف محوله و عدم تحقق آماد و پشتیبانی چابک، مواجه خواهیم بود که این موضوع باعث اثرگذاری نامطلوب در آینده سازمان و نیز هدر رفت منابع و اموال سازمانی خواهد شد.

سؤال‌های تحقیق

- ۱- آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "واکنش" اثربخش می‌باشند؟
- ۲- آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "یادگیری" اثربخش می‌باشند؟
- ۳- آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "یادگیری" اثربخش می‌باشند؟
- ۴- آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "یادگیری" اثربخش می‌باشند؟

مبانی نظری

تاریخچه آموزش کارکنان

روش آموزش استاد- شاگردی از اولین روش‌های آموزش و یا کارآموزی بوده است، اما به‌مرور و همزمان با صنعتی شدن جوامع سنتی و تولید انبوه و گسترش و پیچیدگی فنون و حرفه‌های تخصصی، این روش منسوخ و به‌جای آن آموزشگاه‌ها و مؤسسات فنی و حرفه‌ای ایجاد شدند که در این مراکز آموزشی، اغلب کارکنان به آموختن می‌پرداختند و برای کار در کارخانه‌ها و بخش صنعتی آماده می‌شدند. باگذشت زمان و با توسعه و گسترش سازمان‌های اداری و دولتی، لزوم

آموزش کارکنان در بخش اداری و خدماتی نیز ملموس گردید و مدارس و مراکزی نیز برای این نوع آموزش‌ها به وجود آمد. در خدمات دولتی، گذراندن دوره‌های خاص آموزش، ضروری اعلام گردید و احراز پاره‌ای از مشاغل، مستلزم گذراندن دوره‌های آموزشی خاص شد. بدین ترتیب، آموزش فنون، حرفه، روش‌ها و شیوه‌های فنی و اداری، از آموختن به شیوه استاد- شاگردی به شیوه‌های رسمی و منظم تبدیل گردید و حیطة وسیعی را در بر گرفت. در ایران نیز آموزش‌های سنتی درروش استاد- شاگردی انجام می‌شد و هر کس که قصد آموختن حرفه‌ای را داشت، نزد استادان آن فن، شاگردی می‌نمود و آن حرفه را می‌آموخت، اما به تدریج با ایجاد تشکیلات و سازمان‌های رسمی، برای بخش صنعتی، اداری و خدماتی کشور، آموزش کارکنان نیز ضرورت یافت.

از دیرباز، جوامع بشری بالأخص عوامل حکومتی به منظور حفظ مرزهای جغرافیایی، جلوگیری از هجوم عوامل بیگانه، برقراری امنیت داخلی و رعایت قوانین و مقررات دولتی، همواره تشکیلاتی منسجم برای آموزش نیروی انسانی موردنیاز تأسیس و این روند با افزایش جمعیت و پیشرفت تکنولوژی و فن‌آوری، سرعت بیشتری به خود گرفته و امروزه تمامی کشورها آموزش نیروهای حافظ امنیت را جزء عوامل راهبردی خود منظور داشته‌اند، خصوصاً آموزش پلیس که از حساسیت قابل ملاحظه‌ای در نزد دولتمردان و سیاست‌گذاران کشور برخوردار می‌باشد. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز به جهت انجام مأموریت‌ها و وظایف قانونی، اهداف آرمانی و سازمانی که در پی تحقق آن می‌باشد و همچنین مستندات قانونی مواد ۳۳ و ۳۴ ناجا و تدابیر ابلاغی مقام معظم فرماندهی کل قوا و ستاد کل نیروهای مسلح به آموزش و تربیت کارکنان در سطوح مختلف می‌پردازد.

منظور از آموزش کارکنان، کلیه تلاش‌ها و کوشش‌هایی است 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. هرچند که بین مدیریت تعلیم و تربیت و مدیریت آموزش کارکنان، تفاوت‌های اساسی وجود دارد، اغلب این

تفاوت‌ها بدین علت است که به‌عنوان مثال: در تعلیم و تربیت، ما با کودکان، خردسالان و نوجوانانی مواجه هستیم که اغلب، فاقد تجارب مفید هستند و بنابراین تعلیم و تربیت به‌صورت یک‌جانبه از سوی معلم به شاگرد و بر اساس فنون انتقالی، انجام می‌پذیرد، در صورتی که در آموزش کارکنان، شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی، اغلب خود دارای تجارب مفید بوده و آموزش، بیشتر دوجانبه و از طریق فنون تجربی و عملی انجام می‌شود. بنابراین آموزش کارکنان عبارت است از انجام یک سلسه عملیات مرتب، منظم و پشت سر هم پیوسته و باهدف یا اهداف مشخص و معین (سید جوادین، ۱۳۸۰: ۴۸۰).

انواع آموزش کارکنان

به‌طور کلی آموزش‌ها را می‌توان به دودسته تقسیم کرد:

۱- آموزش قبل از شروع خدمت (بدو خدمت)

آموزش‌های بدو خدمت از دو قسمت تشکیل می‌شود. قسمت اول: مربوط به آشنا شدن با محیط، امکانات، فضا و نیروهای سازمان است. قسمت دوم: معرفی وضع عمومی سازمان و خصوصیات افراد مختلف است و فرد باید بداند با چه نوع افرادی در سازمان روبه‌رو است و چه وظایفی را بایستی انجام دهد.

۲- آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود نظام‌دار و مداوم مستخدمین از نظر دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک نماید.

الف) آموزش عمومی: این نوع آموزش‌ها برای ایجاد وحدت بینش، نگرش و طرز تفکر در بین کارکنان و سازمان و نیز ایجاد یا توسعه برخی مهارت‌های عمومی به کارکنان ارائه می‌شود.

ب) آموزش تخصصی: در این نوع آموزش‌ها، عموماً مطالب و موضوعاتی مورد بحث واقع می‌شود که در دوره‌های آموزشی قبل از خدمت به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است و از آنجاکه نیازهای سازمان ایجاب می‌کند که فرد از مهارت‌ها و توانایی‌های ویژه برخوردار باشد، این آموزش طراحی و اجرا می‌شود.

اثربخشی آموزشی

مفاهیم اثربخشی

اثربخشی به مفهوم عام یعنی نیل به اهداف از پیش تعیین‌شده، اما مفهوم خاص اثربخشی در فرآیند آموزشی به شرح زیر تعریف می‌شود: میزان دسترسی و نیل به اهداف تعیین‌شده از برگزاری دوره‌های خاص با مشخص نمودن شرایط ورودی‌ها (شرکت‌کنندگان) و نحوه اجرای آن به صورتی که سازمان را از مفید بودن و یا نبودن آن به صورت کمی یا کیفی مطلع نماید (خراسانی، ۱۳۸۴: ۵۹).

در ادبیات مدیریت، اثربخشی را انجام کارهای درست و کارایی را انجام درست‌کارها تعریف کرده‌اند. اثربخشی به معنای تحقق اهداف سازمان است. اثربخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به اهداف مورد نظر خود نائل می‌آید.

ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی

یکی از دغدغه‌های امروز مدیران سازمان‌ها در بحث آموزش و توسعه کارکنان، ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی و چگونگی انجام آن است. امروزه اکثر سازمان‌ها، دوره‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزش برای توسعه کارکنان خود برگزار می‌کنند و اجرای هر دوره متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت و صرف زمان خدمتی نیروی انسانی فعال است. لذا آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی حاصل از آن‌ها برای مدیران بسیار حائز اهمیت است. ارزشیابی، یکی از مهم‌ترین مراحل برنامه‌ریزی آموزشی است که انجام صحیح آن اطلاعات بسیار

مفیدی را درباره چگونگی طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی در اختیار می‌گذارد. از این رو ارزشیابی آموزشی، فرآیند جمع‌آوری ستادهای موردنیاز برای تعیین اثربخشی آموزش است و اثربخشی فوایدی است که سازمان و فراگیران از آموزش دریافت می‌کنند. فواید آموزش برای فراگیران شامل یادگیری مهارت یا رفتارهای جدید و... برای سازمان می‌تواند شامل کاهش ضایعات، کاهش غیبت و ... باشد.

"کرک پاتریک"^۱ سه دلیل اساسی برای ارزشیابی آموزشی بیان می‌کند:

- ۱- توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت‌های سازمان؛
- ۲- تصمیم‌گیری نسبت به ادامه برنامه آموزشی؛
- ۳- بهبود آموزش.

الگوهای ارزشیابی اثربخشی

در دیدگاه‌های صاحب‌نظران نسبت به ارزشیابی آموزشی اختلاف‌نظر وجود دارد. معمولاً رویکردهای متفاوتی برای ارزشیابی آموزشی (عمومی) در بسیاری از کتاب‌ها عنوان شده است که می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند. این رویکردها توسط صاحب‌نظرانی در سال ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ پیشنهاد شده‌اند. در راستای اعتقادات این صاحب‌نظران "برملی"^۲ (۱۹۹۱) شش رویکرد عمومی برای ارزشیابی آموزشی عمومی را شناسایی کرده است که عبارت‌اند از: ۱- ارزشیابی هدف مدار ۲- ارزشیابی هدف آزاد ۳- ارزشیابی پاسخگو ۴- ارزشیابی سیستمی ۵- ارزشیابی بر اساس نظر متخصصان ۶- ارزشیابی شبه قانونی.

به عقیده برملی رویکردهای هدف مدار و سیستماتیک به‌طور گسترده‌ای در ارزشیابی از آموزش کارکنان به کار می‌روند. چهارچوب‌های فراوانی برای ارزشیابی از برنامه‌های آموزش بیان شده است که از دو رویکرد پیش‌گفته، تأثیر پذیرفته‌اند. در ذیل چند الگو بیان می‌شوند که به این دو رویکرد تعلق دارند.

^۱ Kirkpatrick

^۲ Berml

- رویکرد سیستماتیک: در این رویکرد، تمام الگوها بر اساس یک سیستم، مراحل درونداد، فرآیند و برونداد را در برمی‌گیرند و در انتها با جمع‌بندی این مراحل، نسبت به تصمیم‌گیری در مورد برنامه آموزشی اقدام می‌کنند. الگوهای ارزشیابی با رویکرد نظام‌مند عبارت‌اند از:

۱- الگوی ارزشیابی سی.ای.پی.او

۲- الگوی بررسی آموزش، مداخله و اثربخشی

۳- الگوی ارزشیابی موقعیت، مداخله، تأثیر و ارزش

۴- الگوی ارزشیابی درونداد، فرآیند، پیامد

- رویکرد هدف مدار: در رویکرد هدف مدار (نتیجه مدار)، برعکس رویکرد پیشین، صرفاً نتیجه و پیامد حاصل‌شده از برنامه آموزشی موردبررسی قرار می‌گیرد و با توجه به آن، تصمیمات در مورد برنامه آموزشی اخذ می‌شود. در بین الگوهای موجود، با توجه به این رویکرد می‌توان به الگوهای ارزشیابی زیر اشاره کرد:

۱- الگوی ارزشیابی تایلر

۲- الگوی ارزشیابی دفیلیپس

۳- الگوی ارزشیابی کرک پاتریک

رکن اساسی در ایجاد یک نظام اداری مطلوب و مناسب، آموزش است که تا اندازه زیادی به ارتقاء توانمندی‌های نیروی انسانی کمک می‌کند و با توجه به افزایش علم و دانش و تغییرات پرشتاب سبب شده تا ناجا نیز همانند سازمان‌های دیگر، آموزش را در رأس برنامه‌های خود قرار دهد. اما مهم‌تر از آن، ارزشیابی اثربخشی آموزش‌های ارائه‌شده می‌باشد که موجبات تعیین بازده آموزشی، ارتقای کیفیت آموزش و توسعه اعتماد جمعی را فراهم می‌نماید. در این رابطه مدل‌ها و الگوهای بسیاری ایجاد شده‌اند که به تعدادی از آن‌ها اشاره شد و از بین آن‌ها به دلیل استاندارد

بودن و استفاده در بسیاری از موقعیت‌های آموزشی و داشتن مزایایی مانند: داشتن هزینه کم و نظارت آسان، فراهم نمودن بینشی نسبت به ایده‌های شرکت‌کنندگان و بازخورد سریع راجع به موفقیت‌ها و شکست‌ها، ارائه شواهد جزئی‌تری از عملکرد برنامه آموزشی و اینکه سرمایه‌گذاری در آموزش چقدر توانسته است انتظارات را برآورد کند، از الگوی ارزشیابی اثربخشی "کرک پاتریک" استفاده گردید. بنابراین شرح مختصری از آن در ذیل ارائه می‌گردد تا خواستگاه نظری موضوع مشخص شود.

الگوی ارزشیابی چهار مرحله‌ای "کرک پاتریک"

بیشتر مدل‌های ارزشیابی مشهور در سال‌های گذشته بر اساس الگوی ارزشیابی آموزشی چهار سطحی بنا شده‌اند که اولین بار توسط کرک پاتریک (۱۹۹۵) ارائه شده بود. این الگو به‌عنوان الگویی جامع، ساده و عملی برای بسیاری از موقعیت‌های آموزشی توصیف شده بود و به‌وسیله بسیاری از متخصصان به‌عنوان معیاری در این حوزه شناخته می‌شود. او ارزشیابی را به‌عنوان تعیین اثربخشی در یک برنامه آموزشی تعریف کرده و فرآیند ارزشیابی را به چهار سطح یا گام تقسیم می‌کند:

۱- واکنش^۱: میزان عکس‌العملی است که فراگیران به کلیه عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزشی از خود نشان می‌دهند.

۲- یادگیری^۲: عبارت است از تعیین میزان فراگیری، مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایقی که طی دوره آموزشی به شرکت‌کنندگان، آموخته شده و می‌توان از طریق آموزش‌های قبل، ضمن و بعد از شرکت در دوره آموزشی، به میزان آن پی برد.

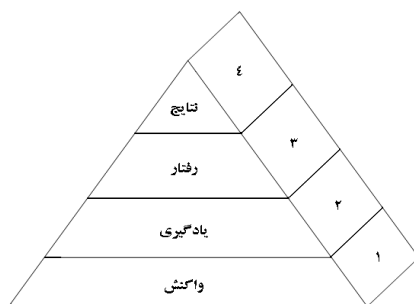
^۱ Reaction

^۲ Learning

۳- رفتار^۱: چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت‌کنندگان، در اثر شرکت در دوره آموزشی حاصل می‌شود و آن را می‌توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت.

۴- نتایج^۲: منظور از نتایج، میزان تحقق اهدافی است که به‌طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد.

به عقیده کرک پاتریک، چهار سطح مدل او، یک چهارچوب منطقی را برای ارزشیابی و اثربخشی فراهم می‌کنند. او این الگو را در قالب یک هرم منظور داشته و بیان می‌دارد که هر چهار سطر ارائه‌شده در الگوی او مهم است و نباید نادیده گرفته شوند. زیرا می‌توان از طریق سنجش نتایج هر سطح، تفسیر مطمئنی از سطوح دیگر این مدل داشته باشیم. در این الگو، ارزشیابی به‌صورت پیش‌رونده به سمت بالا یعنی حرکت از سطح واکنش به سطح نتایج مشکل‌تر می‌شود. به‌علاوه، سطوح بالاتر این مدل اطلاعات باارزش‌تری را فراهم می‌کنند. دو سطح اولیه ارزشیابی در درون محیط آموزشی صورت می‌گیرد، درحالی‌که دو سطح پایانی در محل کار کارکنان اندازه‌گیری می‌شود.



شکل شماره ۱: مدل چهار سطحی "کرک پاتریک" (عباسیان، ۱۳۸۵: ۵۵)

^۱ Behavior

^۲ Results

پیشینه تحقیق

امیری مهر (۱۳۸۶) در یک پژوهش شبه آزمایشی و توصیفی بر روی ۶۰ نفر به بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت سایپادیزل مطابق با الگوی "کرک پاتریک" در تابستان ۸۵ نموده که نتایج، حاکی است که به‌طور کلی، اثربخشی تمام دوره‌های آموزشی، هم از نظر فراگیران و هم از نظر سرپرستان، در سطح عالی و خوب ارزیابی گردیده است و پیشنهاد نموده که نتایج ارزیابی اثربخشی دوره‌ها در ارتقاء شغلی کارکنان، تا حد امکان با توافق سرپرستان، دخالت داده شوند. همچنین در برگزاری دوره‌های آموزشی جدید، نظرات کتبی و شفاهی فراگیران دوره‌های قبل، جمع‌آوری و نقاط ضعف آن را برطرف نمایند.

پورشعبان (۱۳۸۸) در یک تحقیق توصیفی-پیمایشی بر روی ۱۳۳ نفر از فراگیران شرکت‌کننده در دوره تخصصی تکمیلی فرماندهی انتظامی استان گیلان، به بررسی اثربخشی دوره آموزشی یادشده پرداخته که نتایج حاصله، اثربخشی دوره آموزشی را تأیید نموده و اکثر فراگیران معتقد بوده‌اند، برگزاری چنین دوره‌ای توانسته است تا حد زیادی اطلاعات علمی و دانش آن‌ها را افزایش داده، موجبات موفقیت شغلی و بروز خلاقیت در کار آن‌ها را فراهم نماید.

ساعد پناه (۱۳۸۶) در یک تحقیق تجربی مقدماتی و توصیفی بر روی ۸۰ نفر از فراگیران شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، به بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان بانک مسکن شهر تهران طی سال ۱۳۷۶ پرداخته که نتایج تحقیق حاکی از آن است که فراگیران شرکت‌کننده در مجموع، میزان یادگیری و میزان تغییرات رفتاری را در سطح خوب ارزیابی نموده‌اند.

قاسمی (۱۳۹۴) در یک تحقیق توصیفی-پیمایشی، با هدف بررسی اثربخشی آموزش رسته آماد و پشتیبانی در آموزشگاه علمی تخصصی شهید چمران ناجا مطابق با الگوی "کرک پاتریک"، مطالعه‌ای بر روی ۱۳۱ نفر از دانش‌آموختگان سه دوره تخصصی درجه‌داری رسته آماد، فرماندهان و همکاران همان دانش‌آموختگان در آموزشگاه مذکور طی سال‌های ۱۳۸۹

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و روش پیمایشی بوده و از لحاظ هدف و ماهیت، کاربردی است. جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان شرکت‌کننده در دو دوره ترفیعاتی و دو دوره کوتاه‌مدت تخصصی رسته آماد در سال ۹۴ (در مجموع ۱۰۲ نفر) بوده و حجم نمونه برابر با جامعه آماری و یکسان است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای حاوی: ۱- ارزیابی اثربخشی "واکنش": ادوار آموزشی و اساتید از منظر فراگیران ۲- "یادگیری": فراگیران از منظر خود فرد ۳- "رفتار": فراگیران از منظر مافوق ۴- "نتایج": فراگیران از منظر همکار، استفاده گردیده و روایی آن به دلیل استاندارد بودن و استفاده در بسیاری از پژوهش‌ها، توسط دانشمندان و محققین زیادی اثبات گردیده است. پایایی و اعتبار پرسشنامه‌های این پژوهش با محاسبه آلفای کرونباخ، سنجش شده و مقدار ضریب کل به‌دست‌آمده (۰/۹۱۲)، نشان‌دهنده وجود پایایی بالایی برای پرسشنامه‌ها می‌باشد.

جدول شماره ۱: پایایی پرسشنامه‌ها

مؤلفه	تعداد آیتم	ضریب آلفای کرونباخ
واکنش	۵۵	۰/۸۹۸
یادگیری	۴۹	۰/۸۳۹
رفتار	۲۰	۰/۹۱۳
نتایج	۲۱	۰/۸۸۹
کل	۱۴۵	۰/۹۱۲

تجزیه و تحلیل داده‌ها

آمار توصیفی

سیمای جامعه آماری که پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌های این پژوهش می‌باشند در جدول زیر بیان گردیده‌اند:

جدول شماره ۲: ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه آماری

مدیریت آماد		انبارداری اقلام عمومی		نیل به سروانی		نیل به سرگردی		عنوان دوره‌ها
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درجه نظامی فراگیران
۰	۰	۶۷	۱۴	۰	۰	۰	۰	درجه‌دار
۵۷,۱	۱۲	۳۳	۷	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	افسر جزء
۴۲,۹	۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	افسر ارشد
۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	جمع
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	جایگاه شغلی فراگیران
۱۴	۳	۶۷	۱۴	۱۷	۵	۰	۰	پایین‌تر از ۱۳
۴۳	۹	۱۹	۴	۶۷	۲۰	۱۰	۳	۱۳
۲۴	۵	۱۴	۳	۱۷	۵	۶۷	۲۰	۱۴
۱۹	۴	۰	۰	۰	۰	۲۳	۷	۱۵
۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	جمع

سابقه خدمت فراگیران	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۳ تا ۶	۰	۰	۳	۱۰	۱۳	۶۲	۳	۱۴
۷ تا ۹	۲	۶,۷	۲۳	۷۶,۷	۲	۹,۵	۹	۴۳
۱۰ تا ۱۲	۱۸	۶۰	۲	۶,۷	۴	۱۹	۲	۹,۵
بیش از ۱۲	۱۰	۳۳,۳	۲	۶,۷	۲	۹,۵	۷	۳۳,۵
جمع	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰
درجه نظامی فرماندهان	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
افسر جزء	۰	۰	۰	۰	۱۰	۴۷,۶	۴	۱۹,۱
افسر ارشد	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۱۱	۵۲,۴	۱۷	۸۰,۹
جمع	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰
جایگاه شغلی فرماندهان	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۱۴ تا ۱۶	۵	۱۶,۷	۹	۳۰	۱۳	۶۱,۹	۱۱	۵۲,۴
۱۷	۱۳	۴۳,۳	۱۳	۴۳,۳	۸	۳۸,۱	۵	۲۳,۸
۱۸	۱۲	۴۰	۸	۲۶,۶	۰	۰	۵	۲۳,۸
جمع	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰
درجه نظامی همکاران	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
درجه دار	۰	۰	۰	۰	۱۲	۵۷	۰	۰
افسر جزء	۱۵	۵۰	۲۵	۸۳,۳	۹	۴۳	۱۱	۵۲,۴
افسر ارشد	۱۵	۵۰	۵	۱۶,۷	۰	۰	۱۰	۴۷,۶
جمع	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰

جایگاه شغلی همکاران	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
پایین تر از ۱۳	۰	۰	۱۷	۰	۰	۰	۳	۱۴
۱۴ تا ۱۶	۳۰	۱۰۰	۴	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۱۸	۸۶
۱۷	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۱۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
جمع	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۳۰	۱۰۰	۲۱	۱۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین تعداد فراگیران هر دوره به‌جز دوره انبارداری، افسران جزء می‌باشند و در دوره انبارداری، بیشترین تعداد، درجه‌دارند. همچنین، اغلب فراگیران دوره مدیریت آماد و نیل به سروانی، جایگاه ۱۳، انبارداری پایین‌تر از ۱۳ و نیل به سرگردی، جایگاه ۱۴ دارند. فراگیران دوره مدیریت آماد و نیل به سروانی، اغلب سابقه خدمتی بین ۷ تا ۹ سال دارند درحالی‌که در دوره انبارداری، اغلب سابقه‌ای بین سه تا شش سال و در دوره نیل به سرگردی، سابقه‌ای بین ۱۰ تا ۱۲ سال دارند. به‌جز دوره نیل به سروانی که درجه نظامی فرماندهان در افسر جزئی و افسر ارشدی تقریباً یکسان است در تمامی دوره‌ها اغلب فرماندهان، افسر ارشد می‌باشند. همچنین اغلب فرماندهان فراگیران شرکت‌کننده در دوره‌های مدیریت و انبارداری در جایگاه شغلی ۱۴ تا ۱۶ خدمت می‌کنند درحالی‌که در دوره نیل به سروانی و سرگردی، بیشتر فرماندهان در جایگاه ۱۷ مشغول به خدمت‌اند. نتایج حاکی از آن است که همکاران فراگیران هر چهار دوره مورد مطالعه، به ترتیب بیشترین، افسر جزء، افسر ارشد و درجه‌دار می‌باشند.

تجزیه و تحلیل سؤالات تحقیق

سؤال اول تحقیق: آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "واکنش" اثربخش می‌باشند؟

یافته‌ها حاکی از آن است که به‌طورکلی، فراگیران دوره نیل به سرگردی، نسبت به "شرکت‌کنندگان" و نیل به سروانی نسبت به "پذیرایی و خدمات رفاهی" رضایت ندارند. همچنین از نظر فراگیران این دو دوره، "محتوای دوره" از اثربخشی پایینی برخوردار بوده است. در سایر موارد، واکنش فراگیران هر چهار دوره، در مورد مؤلفه‌های کیفی آموزش، "مثبت" ارزیابی می‌گردد. ضمناً از نظر فراگیران دوره‌های انبارداری، مدیریت آماد و نیل به سروانی، "صلاحیت‌های رفتاری استاد" و از نظر فراگیران دوره نیل به سرگردی، "مکان برگزاری" بالاترین اثربخشی را نسبت به مؤلفه‌های دیگر داشته است.

جدول شماره ۳: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد مؤلفه واکنش

فاصله اطمینان		سطح معنی‌دار ی	درجه آزادی	t	میانگین	سطح واکنش	عناوین دوره‌ها
کران بالا	کران پایین						
۰,۵۸۴۳	۰,۴۸۸۵	۰,۰۰ ..	۲۰	۳,۳۰۰	۵,۱۱	برنامه‌ریزی و امکانات	انبارداری اقلام عمومی
۰,۶۱۴۸	۰,۵۴۷۲	۰,۰۰۰۰	۲۰	۵,۷۲۲	۵,۰۸	اساتید	

۱,۴۵۷۷	۰,۳۴۲۳	۰,۰۰۰	۲۰	۱۰,۵۲۱	۵,۲۰	برنامه‌ریزی و امکانات	مدیریت آماد
۱,۵۸۳۷	۰,۷۴۹۷	۰,۰۰۰	۲۰	۷,۵۶۰	۵,۲۶	اساتید	
۱,۹۵۰۸	۱,۳۱۵۸	۰,۰۰۰	۲۹	۹,۳۰۴	۴,۴۹	برنامه‌ریزی و امکانات	نیل به سرگردی
۱,۹۹۰۵	۱,۱۴۲۸	۰,۰۰۰	۲۹	۵,۵۵۸	۴,۶۸	اساتید	
۲,۱۵۵۰	۱,۳۷۸۳	۰,۰۰۰	۲۹	۵,۰۶۷	۴,۳۵	برنامه‌ریزی و امکانات	نیل به سروانی
۱,۹۱۵۲	۰,۸۸۴۸	۰,۰۰۰	۲۹	۷,۹۱۸	۴,۵۵	اساتید	

با توجه به نتایج فوق درباره مؤلفه واکنش و مقادیر سطح معنی‌داری آزمون و با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی‌داری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، میزان اثربخشی ادوار آموزشی بیش از متوسط برآورد می‌گردد. این بدان معناست که، ادوار آموزشی مورد مطالعه، اثربخشی قابل قبولی بر واکنش فراگیران دارند.

سؤال دوم تحقیق: آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "یادگیری" اثربخش می‌باشند؟

یافته‌ها بیان می‌دارند که تمامی دروس دوره‌های انبارداری و مدیریت آماد بر یادگیری فراگیران اثربخشی قابل قبولی داشته‌اند. ضمناً، یادگیری فراگیران در درس "انبارداری اقلام عمومی و اصول حاکم بر آن" و درس "برآورد، تأمین و توزیع" بیش از سایر دروس بوده‌اند.

میانگین نظرها در مورد اغلب دروس دوره نیل به سرگردی به جز دروس "سازمان‌دهی آمادی"، "آمار و اطلاعات آمادی" و "برآورد اقلام آمادی" بیش از سه می‌باشد. بنابراین دوره مذکور، به جز سه درس فوق، بر یادگیری فراگیران، اثربخشی قابل قبولی داشته است. ضمناً با توجه به داشتن بزرگ‌ترین میانگین، یادگیری در درس "بودجه‌بندی در آماد و پشتیبانی" بیش از دروس دیگر بوده است. یادگیری فراگیران در تمامی دروس دوره نیل به سروانی، در سطح مناسبی ارزیابی می‌گردد. ضمناً اثربخشی در درس "گزارش‌های مدیریت موجودی کالا در آماد و پشتیبانی" با میانگین ۳/۵۷، بیش از سایر دروس است.

جدول شماره ۴: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد مؤلفه یادگیری

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	میانگین	عناوین دوره‌ها
کران بالا	کران پایین					
۰,۷۹۲۱	۰,۵۹۸۳	۰,۰۰۰	۲۰	۶,۰۳۵۱	۳,۷۵	انبارداری اقلام عمومی
۰,۹۷۳۱	۰,۶۷۰۳	۰,۰۰۰	۲۰	۷,۳۹۴۵	۳,۸۸	مدیریت آماد
۰,۹۴۵۱	۰,۸۳۴۱	۰,۰۰۰	۲۹	۴,۵۰۴۲	۳,۲۱	نیل به سرگردی
۰,۸۷۳۳	۰,۶۹۶۹	۰,۰۰۰	۲۹	۴,۶۰۹۵	۳,۳۷	نیل به سروانی

با در نظر گرفتن داده‌های فوق درباره مؤلفه یادگیری و سطح معنی‌داری آزمون و با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی‌داری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، میزان تأثیر بیش از متوسط، برآورد می‌گردد. به عبارت دیگر، ادوار آموزشی مورد مطالعه، اثربخشی قابل قبولی بر یادگیری فراگیران دارند.

سؤال سوم تحقیق: آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "رفتار" اثربخش می‌باشند؟

یافته‌ها نشان می‌دهند که از نظر فرماندهان، دوره‌های انبارداری و مدیریت آماد در تمامی شاخص‌ها، اثربخشی بالایی بر رفتار فراگیران داشته‌اند و بالاترین اثربخشی در خصوص شاخص "رعایت اصول و آداب و منش انتظامی" بوده است. دوره‌های نیل به سرگردی و نیل به سروانی در برخی شاخص‌ها از اثربخشی قابل قبولی بر رفتار فراگیران برخوردار نبوده‌اند.

جدول شماره ۵: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد مؤلفه رفتار

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	میانگین	عناوین دوره‌ها
کران بالا	کران پایین					
۰.۶۹۰۵	۰.۵۶۱۳	۰.۰۰۰	۲۰	۷.۱۲۰	۳.۸۵	انبارداری اقلام عمومی
۰.۸۵۳۱	۰.۷۹۱۰	۰.۰۰۰	۲۰	۶.۲۷۱	۳.۹۴	مدیریت آماد
۰.۸۹۶۳	۰.۷۹۳۸	۰.۰۰۰	۲۹	۶.۸۹۱	۳.۳۵	نیل به سرگردی
۱.۰۱۹	۰.۸۱۹۶	۰.۰۰۰	۲۹	۵.۰۲۱	۳.۰۷	نیل به سروانی

با توجه به داده‌های جدول فوق درباره مؤلفه رفتار و مقادیر سطح معنی‌داری آزمون و با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی‌داری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، میزان تأثیر بیش از متوسط برآورد می‌گردد. به عبارت دیگر از نظر فرماندهان، ادوار آموزشی مورد مطالعه، اثربخشی قابل قبولی بر عملکرد و رفتار فراگیران دارند.

سؤال چهارم تحقیق: آیا ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی از حیث مؤلفه "نتایج" اثربخش می‌باشند؟

یافته‌ها حاکی از آن است که دوره‌های انبارداری و مدیریت آماد از نظر همکاران در تمامی شاخص‌ها و دوره‌های نیل به سرگردی و نیل به سروانی در برخی شاخص‌ها، نتایج خوبی در مورد فراگیران داشته‌اند. در دوره‌های نیل به سرگردی و نیل به سروانی، شاخص‌های "داشتن مهارت‌ها و توانمندی‌های رسته آماد و پشتیبانی با اتکا به مبانی علمی"، "روحیه جستجوگری و تحلیل شرایط و عوامل خارجی مرتبط با کار"، "امکان بازآفرینی رفتار و تجارب آموخته‌شده در عمل (در محیط کار)" و "توانایی توسعه ارتباطات همه‌جانبه اثربخش در محیط کار" نتایج قابل قبولی نداشته‌اند. همچنین، شاخص‌های "تعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان" و "افزایش علاقه‌مندی و عضویت در سازمان" در دوره نیل به سروانی، نتایج قابل قبولی نداشته است.

جدول شماره ۶: آزمون t تک نمونه‌ای در مورد مؤلفه نتایج

فاصله اطمینان		سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	میانگین	عناوین دوره‌ها
کران بالا	کران پایین					
۰,۵۹۰۵	۰,۴۶۸۲	۰,۰۰۰	۲۰	۱۷,۳۱۰	۳,۸۷	انبارداری اقلام عمومی
۱,۶۳۳۹	۰,۸۳۲۸	۰,۰۰۰	۲۰	۶,۲۸۹	۳,۷۷	مدیریت آماد
۱,۸۰۹۱	۱,۰۵۷۶	۰,۰۰۰	۲۹	۷,۸۰۲	۳,۲۴	نیل به سرگردی
۱,۵۹۰۹	۰,۹۴۲۴	۰,۰۰۰	۲۹	۷,۹۹۰	۳,۱۵	نیل به سروانی

با در نظر گرفتن داده‌های جدول فوق و مقادیر سطح معنی‌داری و می‌باشند. با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی‌داری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، میزان تأثیر بیش از متوسط برآورد می‌گردد. به عبارت دیگر از نظر همکاران، ادوار آموزشی مورد مطالعه، نتایج قابل قبولی در بردارند.

بحث

این تحقیق باهدف ارزشیابی اثربخشی ادوار آموزشی ترفیعاتی (مقاطع نیل به سرگردی و نیل به سروانی) و ادوار کوتاه‌مدت تخصصی (انبارداری اقلام عمومی و مدیریت آمد) رسته آمد، سعی در بررسی میزان بازدهی و کیفیت ادوار آموزشی برگزار شده داشته تا مشخص نماید، این دوره‌ها تا چه اندازه مفید و اثربخش بوده و در راستای تحقق اهداف سازمانی می‌باشند.

علی‌هذا با توجه به اینکه برخی از شاخص‌ها در مؤلفه‌های چهارگانه، نمرات قابل قبولی کسب نموده‌اند، بهتر است برابر پیشنهاد تحقیقات امیری مهر (۱۳۸۶) و ساعد پناه (۱۳۸۶)، در برگزاری دوره‌های آموزشی جدید، نظرات کتبی و شفاهی فراگیران دوره‌های قبل، جمع‌آوری و نقاط ضعف آن را برطرف و سعی گردد دوره‌ها بهتر از پیش اجرا گردند. پورشعبان (۱۳۸۸)، برگزاری ادوار آموزشی را تا حد زیادی در افزایش اطلاعات علمی و دانش فراگیران، موفقیت شغلی و بروز خلاقیت در کار آن‌ها مؤثر می‌داند که البته این موضوع در تحقیق انجام‌شده، مشهود بوده و یافته‌ها و نظرات فرماندهان و مدیران و همکاران فراگیران در شاخص‌های متعددی، آن را تأیید کرده‌اند. بنابراین با بازنگری برنامه‌های تفصیلی و توجه به آموزش‌ها و دوره‌های عملی و کارورزی و برآورده کردن انتظارات و دیدگاه عملیاتی مدیران، می‌توان مباحث نظری را در دوره کارورزی، در عرصه عمل تجربه کرده و با آموخته‌های قبلی به حل آن پرداخت که به دلیل وجود محتوای بیش‌ازحد دروس نظری در ادوار آموزشی مورد بررسی و اثربخشی پایین برخی از دروس،

می‌بایست در آینده به سمت تدوین برنامه‌های تفصیلی دارای محتوای عملی، مهارتی و کاربردی، حرکت کرد. نتایج تحقیقات فاسمی (۱۳۹۴) با نتایج این تحقیق، همگرایی بالای داشته و هر چهار فرضیه یا سؤال پژوهشی، همگی با اطمینان ۹۵ درصد به تأیید رسیده‌اند.

نتایجی که از این پژوهش حاصل شد، با نتایج پژوهش‌های ذکر شده در پیشینه تحقیق که در این رابطه انجام گرفته بودند، به‌طور مختصر و کلی مقایسه گردیدند که البته همگی بر اصل ارائه آموزش اثربخش با به‌کارگیری امکانات و تجهیزات آموزشی مناسب، استفاده از تکنولوژی‌های به‌روز آموزشی، استفاده از اساتید مجرب و کارآموده، افزایش دروس مهارت محور و عملی، بروز رسانی منابع و متون درسی و ... تأکید نموده بودند. علی‌هذا یافته‌ها و نتایج غالب تحقیقات ذکر شده، با تحقیق حاضر، همگرایی بالایی داشت که این نشانگر فراگیری و کاربردی بودن مدل "کرک پاتریک" است. همچنین بر روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات، یعنی پرسشنامه‌های این مدل، تأکیدی دوباره دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به پاسخ‌های چهار سؤال تحقیق که در بالا به آن‌ها پرداختیم، می‌توان ادعای اثربخش بودن ادوار آموزشی حین خدمت رسته آماد و پشتیبانی را پذیرفت و این بدان معناست که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل، طبق نظر "کرک پاتریک"، برآیندی از مؤلفه‌های واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج است و به دلیل اثربخش بودن هر چهار مؤلفه در ادوار آموزشی، ادعای اثربخشی پذیرفته شده است و این اثربخشی و تأثیر مثبت آن بر فراگیران، نتایج مطلوبی را برای سازمان به همراه داشته و منجر به تحقق اهداف سازمان شده است، در این رابطه پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردد:

۱- مسئولین مربوطه در رده تخصصی، به منظور کسب اثربخشی مطلوب و افزایش کارایی، به شاخص‌های مؤلفه واکنش: محتوا و منابع دروس ادوار آموزشی ترفیعاتی و خدمات رفاهی فراگیران و سایر عواملی که در مؤلفه واکنش به‌نوعی در کیفیت برگزاری دوره‌های آموزشی، تأثیر دارند، توجه بیشتری نموده و برای رفع کاستی‌ها تلاش نمایند.

۲- برنامه‌های تفصیلی تخصصی کوتاه‌مدت موجود بازنگری و برنامه‌های بیشتری با رویکرد تربیت مربی، تدوین و بر اجرای آن‌ها در استان‌ها تأکید بیشتری صورت پذیرد. همچنین، مسئولین و برنامه ریزان آموزشی برای کفایت آموزشی کارکنان، بر روی این‌گونه ادوار آموزشی، سرمایه‌گذاری بیشتری نمایند.

۳- کمیته‌های علمی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا در تقویت و بروز رسانی محتوای دروس مربوطه تلاش نموده و بررسی علل عدم یادگیری و تأثیر برخی از دروس ادوار ترفیعاتی را با مدنظر قرار دادن مواردی چون "عدم توانایی اساتید در ارائه مطالب" "عدم وجود متون و منابع درسی بروز رسانی شده" و "عدم سطح‌بندی و تکراری بودن مطالب ارائه‌شده" را در دستور کار قرار دهند.

۴- علت عدم ایجاد نتایج مورد انتظار از طریق آموزش‌های ترفیعاتی و بی‌میلی بسیاری از کارکنان جهت شرکت در دوره‌های مذکور در مقایسه با آموزش‌های تخصصی کوتاه‌مدت، بررسی و نتایج حاصله برای افزایش اثربخشی ادوار مذکور، مورد استفاده قرار گیرند.

۵- برنامه‌ریزی تفصیلی آموزشی، باید متناسب با وظایف و مأموریت‌های آماد و پشتیبانی، تدوین و بروز رسانی گردند و تجدیدنظر دائمی و مستمر در محتوای متون آموزشی، به‌منظور افزایش کیفیت و جذابیت برنامه‌های آموزشی و هماهنگ نمودن آموزش‌ها با دانش و مهارت‌های موردنیاز شغلی کارکنان صورت پذیرد.



منابع

امیری مهر، مینا، (۱۳۸۶)، بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت سایپادیزل مطابق با الگوی "کرک پاتریک" در تابستان ۱۳۸۵، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

پورشعبان، مجید، (۱۳۸۸)، اثربخشی آموزش‌های تخصصی تکمیلی و عوامل مرتبط با آن در فرماندهی انتظامی استان گیلان، تهران، دانشگاه علوم انتظامی امین.

خراسانی، اباصلت، (۱۳۸۴)، رویکرد جدید در اندازه‌گیری اثربخشی آموزش در صنایع، با تأکید بر مدل Pot، نشریه روشن، شماره ۸۴: ۶۲ - ۵۸.

ساعد پناه، مسعود، (۱۳۸۶)، ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان بانک مسکن شهر تهران طی سال ۱۳۸۶، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

سید جوادین، سید رضا، (۱۳۸۳)، مروری جامع بر نظریه‌های مدیریت و سازمان، تهران، انتشارات نگاه دانش.

شعبانی، حسن، (۱۳۸۴)، مهارت‌های آموزشی و پرورشی (روش‌های فنون تدریس)، چاپ نوزدهم، تهران، انتشارات سمت.

صانعی، مهدی، (۱۳۹۱)، اثربخشی دوره‌های آموزشی، تهران، نشر معاونت تربیت و آموزش ناجا.

عباس زادگان، سید محمد و ترک‌زاده، جعفر، (۱۳۷۹)، نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها، چاپ دوم، تهران، انتشارات شرکت سهامی انتشار.

عباسیان، عبدالحسین، (۱۳۸۵)، اثربخشی دوره‌های آموزشی (مدل پاتریک)، مجله دبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۰: ۵۵-۵۲.

قاسمی، علی، (۱۳۹۴)، بررسی میزان اثربخشی آموزش رسته آماد و پشتیبانی (مورد مطالعه آموزشگاه علمی تخصصی شهید چمران ناجا طی سال‌های ۱۳۸۹ الی ۱۳۹۲)، تهران، دانشگاه علوم انتظامی امین.

Abbaszadehgan SM, Torkzadeh J. Educational needs assessment in organizations. 2nd ed. Iran: Sherkat Sahami Enteshar Publishers; 2002. p.19

Sane'ei M. Evaluation effectiveness- concepts and solutions. 1st ed. Iran: General office of supplies and textbooks Deputy of education and training of NAJA; 2012.

Mohsenpour B. Foundations of educational Planning. 10th ed. Iran: Samt Publishers; 2011. p.9

Soltani I. Educational effectiveness. Tadbir Journal. 2001; 12(119):67. [Persian]

Abbasian A. Educational courses effectiveness. Tadbir Journal. 2006; 17(170):52-55. [Persian]

Kirkpatrick, D (1996), Techniques for Evaluation Training programs, Journal of American Society for Training and Development, Vol 23.