

ارزیابی اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس

لیلا تبریزی^۱، صدیقه تبریزی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس روانشناسی عمومی

چکیده

هدف این پژوهش، ارزیابی اثر بخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس بود. پژوهش حاضر با توجه به هدف، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری شامل تمام کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس در سال ۱۳۹۶ (۲۰۸ نفر) بودند. شرکت کنندگان ۱۳۲ نفر از کارکنان بیمارستان (۳۶ نفر مرد، ۹۶ نفر زن) بودند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب انتخاب شدند. همه شرکت کنندگان پرسشنامه اثر بخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت را تکمیل کردند. داده ها با استفاده از آزمون های تی تک نمونه ای و تحلیل واریانس چندمتغیره تحلیل شدند. یافته ها نشان داد که (۱) میانگین میزان کل و ابعاد اثر بخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش) بالاتر از سطح متوسط بود. (۲) از دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد. (۳) از دیدگاه کارکنان زن و مرد بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد. (۴) از دیدگاه کارکنان با مدرک تحصیلی مختلف بین میزان اثربخشی توسعه دانش تفاوت معناداری وجود ندارد، اما بین میزان اثربخشی بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود دارد. (۵) یافته ها همچنین حاکی از آن بود که از دیدگاه کارکنان با سوابق خدمتی مختلف بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژه های کلیدی: آموزش ضمن خدمت، اثربخشی، برنامه آموزشی، کارکنان بیمارستان

مقدمه:

در آستانه ی قرن بیست و یکم دانش و فناوری نقش فرآیندهای در توسعه جوامع ایفا می کنند به گونه ای که توسعه پایدار و همه جانبه، مبتنی بر دانایی و توسعه ی فناوری است. توسعه ی فناوری به نوبه ی خود بر محور نوآوری و خلاقیت در عرصه ی علم استوار است که بستر و فرهنگ پژوهش نیز زیربنای توسعه آن است (کرافت، ۲۰۰۷). به علاوه، گسترش روز افزون علم و فناوری بر حسب شکل گیری ساختارهای سازمانی متفاوت نسبت به دورانه های گذشته شده است. امروزه هر سازمانی برای هماهنگ شدن با این تغییرات سریع و رو به رشد، کانال های ارتباطی درون سازمانی خود را مناسب با این تحولات و دگرگونیها منطبق نموده است. در چنین شرایط و وضعیتی سازمانی می تواند مدعی چابکی، موفقیت و کارآمدی باشد که دانش روز و فناوری پیشرفته را در خود و کارکنان نهادهای سازد و همواره در صدد ارتقای سطح کیفی و کمی آموزشها و دانشهای کارکنان خود باشد (اسکات، ۲۰۰۷: ۹۷)

به علاوه، نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین، مهم ترین و با ارزش ترین سرمایه یک سازمان، جامعه و یک کشور محسوب می شود، به همین دلیل از دیرباز کشورها و سازمان ها بر روی آن سرمایه گذاری های فراوانی نموده اند و تلاش همه جانبه در بارور نمودن هرچه بیشتر آن را دارند. در این باره می توان گفت که جوامعی به پیشرفت و ترقی و تعالی رسیده اند که توانسته اند این نیروها و استعدادهای نهفته را شکوفا سازند (فتح آبادی، ۱۳۸۵). مضافاً، یکی از مهم ترین و مؤثرترین راههایی که می توان به آرمان های بلند جامعه را محقق نمود، آموزش و بهسازی منابع انسانی است. هرچند هنوز نیز ممکن است این سؤال برای برخی افراد مطرح باشد که آموزش نیروهای انسانی چه نقشی را در پیشبرد اهداف سازمان ها دارد؟ (میرزائیان عراقی، ۱۳۹۲)

به بیان دیگر، می توان گفت که آموزش نیروی انسانی با میزان بهره وری همبستگی مستقیم دارد و مهم ترین و مؤثرترین وسیله برای همسازی و انطباق کارکنان با شرایط متغیر زمان و مکان می باشند. زیرا با تغییرات تند و سریعی که در ابزار و وسایل و روش های انجام کار به وجود می آید، آموزش کارکنان ضرورت می یابد به هر حال، آموزش کارکنان می باید مداوم، منظم و اصولی باشد و بیشتر نیروهای ظرفیت ساز واقعی را مورد هدف قرار دهد. چرا که آموزش می تواند، بهبود در نحوه انجام وظیفه کارکنان را در پی داشته، و علاوه بر اینکه موجب کاهش حوادث و ضایعات گردد، امکان استفاده کامل از منابع واقعی و کاهش هزینه ها را نیز، فراهم نماید. هر قدر نظام آموزشی بتواند بهتر و بیشتر توانایی های بالقوه را بالفعل سازد، نه تنها اعتبار و ارزش والاتری خواهد یافت، بلکه جامعه نیز به او ارج بیشتری می نهد (باقری، ۱۳۹۳)

به هر حال، امروزه حیات سازمان تا حدود زیادی به مهارت ها و آگاهی های مختلف کارکنان بستگی دارد (دولان، ۱۳۸۵). هرچه این زمینه ها به موقع و بهتر باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر خواهد بود. لذا، آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در جهت ایجاد دانش و مهارت ویژه کارکنان نقش به سزایی دارد، بلکه باعث می شود تا افراد در ارتقای سطح بهره وری و بهبود سازمان سهیم گردند، و قادر باشند تا خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند. از این رو بهبود بهره وری منابع انسانی سازمان، به کیفیت و شایستگی منابع انسانی آن سازمان بستگی زیادی دارد (ضیایی، طالقانی، تنعمی و نرگسیان، ۱۳۸۵)

بنابراین می توان گفت که، بقای فرد و سازمان وابسته به این است که دائماً اطلاعات و مهارت های خود را نو و تازه گرداند و این امر ممکن نیست مگر با آموزش مداوم و مستمر (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۹۳: ۶). به علاوه، آموزش یکی از پیچیده ترین وظایف در اداره هر سازمانی می باشد. آموزش باعث توسعه بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و مهارت بیشتر انسان های شاغل در سازمان برای اجرای وظایف محوله می گردد و موجب تحقق هدف های سازمانی با کارایی و ثمربخشی زیاده تر می گردد. از این رو هر سازمان به افراد آموزش دیده و با تجربه برای به انجام رساندن مأموریت خود نیاز دارد. یکی از راه های انتقال اطلاعات دانش و مهارت های شغلی به افراد در هر سازمان، آموزش کارکنان می باشد. آموزش کارکنان نه تنها مطلوب است،

بلکه فعالیتی است که هر سازمان باید منابعی را برای آن در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی را در اختیار داشته باشد.

آموزش ضمن خدمت: آموزش ضمن خدمت شامل فعالیتهای نیازسنجی و برنامه ریزی شده به منظور اصلاح و بالا بردن دانش، مهارت ها، نگرش ها و رفتارهای اعضای سازمان برای انجام دادن وظایف خاص محوله سازمانی است (میر کمالی، ۱۳۸۷). گولدستین (۲۰۰۷)، آموزش ضمن خدمت را عبارت می داند از بهبود بخشیدن فعالیتهای وظایف افراد در رابطه با شغل و حرفه تخصصی آنان که عمدتاً به منظور افزایش دانش و مهارت و تغییر نگرش های حرفه ای آنان صورت می پذیرد تا بوسیله آن افراد بتوانند به گونه ای مؤثر وظایف شان را به انجام رسانند.

بیان مسئله

نظام های بهداشتی درمانی از جمله مراکز حساس در جوامع امروزی تلقی می شوند؛ مضافاً، صاحب نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه کشور واقف بوده و بر آن تأکید دارند که مهم ترین سرمایه هر سازمان نیروی انسانی آن می باشد (هروآبادی و مربقی، ۱۹۹۶). از سوی دیگر منابع محدود مالی هر سازمان ایجاب می کند که بررسی دقیقی از روند اجرایی و کیفیت آموزش های ارائه شده به کارکنان عمل آورد تا با توجه به این محدودیت، از دوباره کاری ها و اتلاف نیروی انسانی و سایر منابع جلوگیری شود (مورفی، ۲۰۰۹)؛ بنابراین تأمین به موقع و بهنگام نیروی انسانی متخصص یک ضرورت محسوب می گردد و تأمین چنین ضرورتی هرگز بدون پیروی از اصول و فنون برنامه ریزی نیروی انسانی و درنهایت برنامه ریزی آموزشی امکان پذیر نخواهد بود (استوت، ۲۰۰۳).

با توجه به تغییرات فناوری و روش های انجام کار، افزایش پیچیدگی سازمان، تنوع تخصص ها و مشاغل، به طور مداوم باید امر آموزش و پرورش نیروی انسانی بر اساس سنجش عملکرد افراد و برنامه ریزی وضعیت پیشرفت آن ها مشخص گردد و درواقع مدیریت منابع انسانی، نهایت تلاش خویش را در جهت به روز نگه داشتن و قوای نیروی انسانی به عمل می آورد (سیدجوادی، ۱۳۸۳: ۴۲). از سوی دیگر هدف اصلی آموزش ضمن خدمت افزایش کارایی کارکنان و ایجاد سازش با محیط و در نتیجه، افزایش خدمات است. آموزش ضمن خدمت تلاشی است که در جهت ارتقای دانش و آگاهی و مهارت های فنی، حرفه ای و شغلی و نیز استقرار رفتار مطلوب در کارکنان یک مؤسسه یا سازمان صورت می گیرد و آنان را برای انجام بهینه وظایف و مسئولیت های شغلی آماده می کند (چاپچی، ۱۳۹۱: ۱۴-۱۳).

بررسی و مطالعه پیشینه نظری مرتبط با آموزش های ضمن خدمت از تناقضی قابل تأمل در اثربخشی این آموزش ها حکایت دارد، به نحوی که گایرو لامتو و ویتزمن، لفبرو، گرین برگ (۲۰۰۷)، استرنکهورست و آکر (۲۰۰۶)، ساوا، تریمیس و زچارو

^۱Goldstein

^۳Harvabadi & Marbaghi

^۴Morffy

^۵Stout

^۶Girolametto, Weitzman, Lefebvre, Greenberg

^۷Stronkhorst, Robert; van den Akker, Jan

(۲۰۰۴)، جمشیدیان و رضایی (۱۳۸۶)، ابراهیمی دهشیری (۱۳۸۷)، سقایی (۱۳۸۸) و بلادر (۱۳۷۸) بر تأثیر معنادار این نوع آموزش‌ها اذعان کرده‌اند. ولیکن علی‌قلی زاده (۱۳۸۱)، سروری، یوسفی لویه و پوشنه (۱۳۸۴)، طریقی طاهر (۱۳۸۸) و ... بر عدم اثربخشی یا اثربخشی ناچیز این آموزش‌ها تأکید کرده‌اند.

در این باره می‌توان گفت که یک برنامه آموزشی تنها زمانی می‌تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که شواهد قابل اعتماد و معتبری در مورد تأثیر آموزش بر بهبود عملکرد شرکت‌کنندگان عرضه کند این امر به جنبه مهمی از آموزش و ارزشیابی آموزش اشاره دارد که معمولاً از آن به عنوان «اثربخشی آموزش ۲» یا «ارزیابی اثربخشی آموزش ۳» یاد می‌شود (قهرمانی، ۱۳۸۰: ۵۵). مضافاً سازمان‌های مختلف کم‌وبیش به اهمیت آموزش پی برده‌اند و آموزش‌های زیادی برگزار می‌نمایند، اما در مورد میزان تأثیر این امر در توسعه منابع انسانی و اثربخش بودن آنان کمتر توجه می‌شود. شاید این امر به خاطر این است که تعیین میزان و طراحی شاخص برای اثربخشی کار دشواری می‌باشد.

با توجه به این توضیحات می‌توان گفت که مسئله اساسی پژوهش حاضر عبارت است بررسی اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس شامل ابعاد توسعه دانش، ایجاد یا تغییر نگرش و بهبود مهارت‌های کارکنان این بیمارستان می‌باشد که از طریق گردآوری اطلاعات از کارکنان و سرپرستان و ارائه راهکارهای لازم می‌باشد و نهایتاً نتایج این تحقیق می‌تواند روشنگر نقاط قوت و ضعف این‌گونه آموزش‌ها در اصلاح و بهبود برگزاری دوره‌های آتی در بیمارستان لقمان حکیم سرخس باشد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

افزایش کارایی سازمان‌ها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی به آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای کارکردن موفقیت آمیز بستگی دارد. آموزش‌ها می‌توانند به افزایش کارایی منجر شوند، که هدفدار، پیوسته و پر محتوا باشد و کارشناسان، اساتید و مربیان مجرب در امور آموزشی، آن‌ها را برنامه‌ریزی و اجرا کنند. این آموزش‌ها می‌توانند منابع انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفت‌های علم و فناوری توسعه داده و در ارتقای کیفیت و کمیت فعالیت‌های آنان مؤثر باشند (ابطحی، ۱۳۸۳: ۱۲۰).

بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) از آموزش به عنوان فراگردی نظام‌دار یاد می‌کنند که مهارت و توانایی‌ها و نگرش‌های مورد نیاز کارکنان را برای آماده سازی آنان به منظور انجام شغل با حداکثر اثربخشی بهبود می بخشد. همین‌طور سینگر (۱۹۹۰) آموزش را تسهیل کننده فراگیری دانش‌های جدید، مهارت‌ها و توانایی‌هایی می‌داند که مستلزم بهبود در اجرای شغل است. به هر حال، هر سازمانی به افراد آموزش دیده و متخصص که یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می‌رود، نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند (کرافت، ۲۰۰۷). اگر توانایی‌های کارکنان موجود پاسخگوی این نیاز باشد، آموزش ضرورت چندانی ندارد، اما اگر کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات و مهارت‌های لازم و مناسب نباشند، سازمان را دچار ضایعات و خسارات متعدد مالی و اداری و ... خواهند کرد (اسکات، ۲۰۰۷). بدون تردید ارزیابی میزان اثر بخشی آموزش‌های ضمن خدمت می‌تواند برای مدیران و کارگزاران دارای اهمیت بوده و کمک نماید تا تصویر واقع بینانه‌ای از آموزش‌ها و سرحد کارآمدی آن‌ها داشته باشند.

از سوی دیگر مهم ترین اهداف هر سازمان ها دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عامل‌های کارآمد و مؤثر بر بهره‌وری عواملی همچون: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی هستند. در این میان بی‌گمان، نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است. زیرا که نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد. اما اگر که سازمان فاقد نیروی انسانی با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۵). به هر حال، در سازمان‌های بهداشتی و درمانی پرستاران به عنوان بزرگترین منبع انسانی قلمداد می‌شوند و نقش به سزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند (سنگری، ۱۹۹۶). با توجه به موارد بیان شده می‌توان نتیجه گرفت که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان و مدیران، یک نیاز حیاتی برای بیشتر سازمان‌ها است که هدف اصلی آن‌ها بهبود و ارتقای اثربخشی و بهره‌وری می‌باشد. به همین دلیل تحقیق حاضر به بررسی تأثیر اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت کارمندان بیمارستان لقمان حکیم سرخس می‌پردازد.

اهداف پژوهش:

۱. تعیین میزان اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت بیمارستان لقمان حکیم سرخس از دیدگاه کارکنان.
۲. مقایسه اثربخشی ابعاد برنامه‌های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) از دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل.
۳. مقایسه اثربخشی ابعاد اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) از دیدگاه کارکنان زن و مرد.
۴. مقایسه اثربخشی ابعاد اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) از دیدگاه کارکنان با تحصیلات مختلف.
- ۵- مقایسه اثربخشی ابعاد اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) از دیدگاه کارکنان با سوابق خدمتی مختلف.

ادبیات تحقیق:

بنابراین یکی از عوامل مهمی است که ضمن آشنا ساختن کارکنان با سیاست‌ها و خط‌مشی کلی سازمان باعث می‌شود تا؛ کارکنان به شغل خود اهمیت بیشتری بدهند و به آن علاقه‌مند شوند و آن‌ها را از مفهوم و اهمیت فعالیت‌هایشان آگاه کرده و می‌دانند که هرکدام چه نقشی در دستیابی سازمان، به هدف‌های کیفیتی تعیین شده دارند. همچنین آموزش ضمن خدمت، مداوم‌ترین ساز کاری است که مورد استفاده واقع می‌شود و هر چه تخصصی‌تر باشد موجب افزایش بهره‌وری شده و منجر به بهسازی سازمانی می‌گردد. به بیان دیگر یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین راه‌هایی که می‌توان به آرمان‌های بلند جامعه ما جامه عمل ببوشاند آموزش و بهسازی منابع انسانی است هرچند هنوز ممکن است این سؤال برای برخی مطرح باشد که آموزش نیروهای انسانی چه نقشی را ممکن است در پیشبرد اهداف سازمان‌ها داشته باشد؟ (میرزائیان عراقی، ۱۳۹۲).

در همین راستا می‌توان گفت که آموزش نیروی انسانی با میزان بهره‌وری همبستگی مستقیم دارد و مهم‌ترین و مؤثرترین وسیله برای همسازی و انطباق کارکنان با شرایط متغیر زمان و مکان می‌باشند؛ زیرا با تغییرات تند و سریعی که در ابزار و وسایل و روش‌های انجام کار به وجود می‌آید، آموزش کارکنان ضرورت می‌یابد. آموزش مستخدمین می‌باید مداوم، منظم و

اصولی باشد و بیشتر نیروهای ظرفیت ساز واقعی را هدف قرار دهد. آموزش، بهبود در نحوه انجام وظیفه کارکنان را در پی داشته و علاوه بر اینکه موجب کاهش حوادث و ضایعات می گردد؛ امکان استفاده کامل از منابع واقعی و کاهش هزینه ها را که از مصادیق اصلی بهره‌وری می باشد را فراهم می نماید. هر قدر نظام آموزشی بتواند بهتر و بیشتر توانایی های بالقوه را به فعل درآورد نه تنها در خود اعتبار و ارزش والاتری می بیند بلکه جامعه نیز به او ارج بیشتری می نهد (باقری، ۱۳۹۳).

در دنیای بسیار رقابتی امروز، با توجه به تغییرات بازار و پیشرفت های فنی مداوم آموزش امری مسلم است بنابراین انجام و ارائه آن به گونه ای که نتایج مفید و مؤثر از فرایند یادگیری حاصل گردد یک ایده است نه یک انتخاب (برینکرهاف، ۲۰۰۵). لذا سرمایه گذاری در آموزش در حال افزایش است زیرا یادگیری، دانشی ایجاد می کند که می تواند شرکت های موفق را از ناموفق تمیز دهد. از طرفی دیگر، از آنجایی که شرکت ها و سازمان ها سرمایه گذاری های عمده ای در آموزش انجام می دهند و آموزش را به عنوان یک استراتژی جهت موفقیت خود انتخاب کرده اند لذا انتظار دارند فواید و نتایج آموزش را ارزیابی کنند تا سهم آموزش در تولید محصول خدمات شرکت مشخص گردد. اگر اهداف را به صورت وضع مطلوب سازمان در آینده تعریف کنیم، اثربخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان ها به هدف های مورد نظر خود نائل می آیند (عظیمی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

امروزه حیات سازمان تا حدود زیادی به مهارت ها و آگاهی های مختلف کارکنان بستگی دارد (دولان، ۱۳۹۵). هر چه این زمینه ها به موقع و بهتر باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می شود. لذا آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در جهت ایجاد دانش و مهارت ویژه کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می شود که افراد در ارتقای سطح بهره‌وری و بهبود آن، در سازمان سهیم و قادر شوند تا خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند. از این رو بهبود بهره‌وری منابع انسانی سازمان، به کیفیت و شایستگی منابع انسانی آن سازمان بستگی زیادی دارد (ضیایی و همکاران، ۱۳۸۵). لذا سازمان ها برای تضمین موفقیت، لازم است بستر مناسب برای آموزش کارکنان خود را مهیا کنند. بدیهی است اگر در سازمان بستر مناسب برای یادگیری و آموزش و سایر برنامه های تغییر که در جهت بهبود عملکرد سازمان طراحی می شود وجود نداشته باشد، درواقع شکست برنامه از قبل قابل پیش بینی است (فتاح قره باغ، ۱۳۸۴). بنا بر آنچه گفته شد، آموزش ضمن خدمت به معنای این است که هر سازمان در برنامه آموزش نیروی انسانی خود جهت ها و تأکیدهایی را منظور می کند تا از این طریق بتواند در راستای اصلاح رفتار کارکنان خود تغییراتی را به وجود آورد، تغییرات و اصلاحاتی که اعتلای سازمان را موجب شود در سازمان، در نهایت به صورت مجموعه ای حاصل از سرمایه گذاری شکل می گیرد؛ بنابراین، می توان گفت آموزش ضمن خدمت شامل دوره های آموزشی خاص و ویژه مشاغل خاص سازمان می باشد و الگوی آموزش ضمن خدمت می تواند هم در نظام آموزشی متمرکز عملی شود و هم در نظام غیرمتمرکز و اداره آن هم می تواند توسط یک یا چند مؤسسه از انواع مؤسسه های عمومی، فنی و تخصصی انجام گیرد و هم زیر نظر نمایندگان آموزش عمومی یک کشور.

روش ها:

پژوهش حاضر با توجه به هدف، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری شامل تمام کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس در سال ۱۳۹۶ (۲۰۸ نفر) بودند. شرکت کنندگان

¹Brinkerhoff

۱۳۲ نفر از کارکنان بیمارستان (۳۶ نفر مرد، ۹۶ نفر زن) بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند. همه شرکت کنندگان پرسشنامه اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت اسماعیلی (۱۳۹۴) را تکمیل کردند. داده‌ها با استفاده از آزمونهای تی تک نمونه‌ای و تحلیل واریانس چندمتغیره تحلیل شدند. داده‌ها با استفاده از آزمونهای تی تک نمونه‌ای و تحلیلی واریانس چند متغیره تحلیل شده‌اند.

این مطالعه در سال مهرماه ۱۳۹۶ بر روی جامعه آماری کارکنان بیمارستان لقمان حکیم سرخس که در دوره‌های ضمن خدمت شرکت نموده‌اند، انجام شده است.

نمونه بخشی از جامعه تحت بررسی است که با روشی که از پیش تعیین شده است انتخاب می‌شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت که نمونه عبارت است از تعدادی از افراد جامعه که صفات آن‌ها با صفات جامعه مشابهت داشته و معرف جامعه بوده از تجانس و همگنی با افراد جامعه برخوردار باشند (شاه‌محمدی، ۱۳۹۴: ۹۳). در این پژوهش به منظور انتخاب نمونه پژوهش، با استفاده از جدول مورگان و نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب برحسب متغیر جنسیت ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. جدول (۱-۳) توزیع نمونه پژوهش را بر اساس متغیرهای جنسیت و تحصیلات نشان می‌دهد.

جدول (۱-۳) توزیع فراوانی نمونه پژوهش برحسب متغیرهای جنسیت و میزان تحصیلات

| جنسیت | تحصیلات | فراوانی | درصد |
|-------|------------|---------|------|
| زن | زیر دیپلم | ۲ | ۲/۱ |
| | دیپلم | ۱۱ | ۱۱/۵ |
| | فوق دیپلم | ۱۱ | ۱۱/۵ |
| | لیسانس | ۶۶ | ۶۸/۸ |
| | فوق لیسانس | ۶ | ۶/۳ |
| | کل | ۹۶ | ۱۰۰ |
| مرد | زیر دیپلم | ۲ | ۵/۶ |
| | دیپلم | ۹ | ۲۵/۰ |
| | فوق دیپلم | ۳ | ۸/۳ |
| | لیسانس | ۱۹ | ۵۲/۸ |
| | فوق لیسانس | ۳ | ۸/۳ |
| | کل | ۳۶ | ۱۰۰ |

برای انجام این پژوهش از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. بدین ترتیب که مطالعات کتابخانه‌ای در جهت گردآوری اطلاعات در زمینه تنظیم مبانی نظری پژوهش، نظیر مقالات، بررسی پایان‌نامه‌ها و پژوهش‌های مرتبط با موضوع پژوهش و مطالعه متون تخصصی از طریق کتب، نشریات و جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده شده است. از پژوهش‌های میدانی به منظور گردآوری استفاده شده است.

پرسشنامه برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت: برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت اسماعیلی (۱۳۹۶) استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۴ گویه و ۳ زیرمقیاس توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش می‌باشد که به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. جدول (۲-۳) گویه‌های مربوط به پرسشنامه و ابعادش را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲-۳) ابعاد، تعداد، شماره‌ی سؤالات و روش نمره‌گذاری پرسشنامه‌ی اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت

| طیف سؤالات | شماره‌ی سؤالات | ابعاد | پرسشنامه |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) | ۱-۸-۹-۱۰-۱۱-۱۴ | توسعه دانش | اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت |
| | ۲-۵-۶-۱۲-۱۳-۱۶-۲۱ | بهبود مهارت‌ها | |
| | ۳-۴-۷-۱۵-۱۷-۱۸-۱۹-۲۰-۲۲-۲۳-۲۴ | ایجاد یا تغییر نگرش | |
| ۲۴ | | | کل |

روایی و پایایی ابزار پژوهش

برای احراز روایی ابزار پژوهش، از روش‌های روایی سازه‌ای و تحلیل همسانی درونی گویه و برای اعتبار یابی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. در بررسی «پایایی» هدف این است که سنجیده شود ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. به بیان دیگر اگر ابزار اندازه‌گیری در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار به یک گروه واحدی از افراد داده شود نتایج حاصل نزدیک به هم خواهد بود؟ به عبارت دیگر، «همبستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه دیگری از نمرات در یک آزمون معادل که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی به دست آمده است» چقدر است. برای اندازه‌گیری پایایی غالباً از شاخصی به نام «ضریب پایایی» استفاده می‌شود. دامنه ضریب پایایی از صفر تا ۱+ است. ضریب پایایی صفر معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. مقصود از روایی این است که آیا ابزار اندازه‌گیری موردنظر می‌تواند ویژگی و خصوصیتی که ابزار برای آن طراحی شده است را اندازه‌گیری کند یا خیر؟ به عبارت دیگر مفهوم روایی به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه موردنظر را می‌سنجد.

به منظور سنجش پایایی، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای گویه‌های متغیرها به ترتیب، $(\alpha = 0.93)$ برای توسعه دانش؛ $(\alpha = 0.94)$ برای بهبود مهارت‌ها و $(\alpha = 0.96)$ برای ایجاد یا تغییر دانش به دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده این است که پرسشنامه‌ها از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. جدول شماره (۳-۳)، ضریب پایایی پرسشنامه پژوهش حاضر را به تفکیک متغیرها نشان می‌دهد.

جدول (۳-۳) ضریب پایایی ابعاد و متغیر پژوهش

| متغیر | ابعاد | تعداد گویه‌ها | ضریب آلفای کرونباخ کلی | ضریب آلفای کرونباخ |
|------------------------------------|---------------------|---------------|------------------------|--------------------|
| اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت | توسعه دانش | ۶ | ۰/۸۹ | ۰/۹۳ |
| | بهبود مهارت‌ها | ۷ | | ۰/۹۴ |
| | ایجاد یا تغییر نگرش | ۱۱ | | ۰/۹۶ |

همچنین جهت سنجش روایی ابزار پرسشنامه اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت از روش تحلیل عامل اکتشافی استفاده شد که نتایج آن به شرح زیر می‌باشد.

نتایج تحلیل عاملی به روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس وجود سه عامل در گویه‌ها را تأیید نمود. مقدار ضریب KMO برای تعیین کفایت تعداد نمونه‌ها ۰/۹۲۰ و ضریب آزمون خی بارتلت نیز برابر ۱۳۶۵/۵۶۱ بود که در درجه آزادی ۲۷۶ در سطح ۰/۰۰۱ معنادار به دست آمده است و حاکی از کفایت نمونه‌گیری و ماتریس همبستگی گویه‌ها برای انجام تحلیل عاملی بود. آزمون تحلیل اکتشافی نشان داد که ۲۴ گویه موردنظر در ۳ عامل قرار می‌گیرند که بار عاملی گویه‌ها در عوامل سه‌گانه در

جدول شماره (۳-۴) نشان داده شده است.

جدول شماره (۳-۴) نتایج تحلیل عاملی پرسشنامه‌ی اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت

| بار عاملی | بار عاملی | بار عاملی | بار عاملی | بار عاملی | بار عاملی |
|---------------------|----------------|------------|-----------|------------|-----------|
| ایجاد یا تغییر نگرش | بهبود مهارت‌ها | توسعه دانش | ارزش ویژه | واریانس کل | |
| ۰/۹۰ | ۰/۶۸ | ۰/۷۳ | ۱ | | |
| ۰/۵۵ | ۰/۶۸ | ۰/۵۹ | ۸ | | |
| ۰/۷۲ | ۰/۶۳ | ۰/۶۲ | ۹ | | |
| ۰/۶۶ | ۰/۶۶ | ۰/۶۵ | ۱۰ | | |
| ۰/۷۰ | ۰/۶۰ | ۰/۷۵ | ۱۱ | | |
| ۰/۸۶ | ۰/۶۳ | ۰/۶۰ | ۱۴ | | |
| ۰/۷۵ | ۰/۶۳ | | | | |
| ۰/۷۴ | | | | | |
| ۰/۶۳ | | | | | |
| ۰/۷۱ | | | | | |
| ۰/۷۱ | | | | | |
| ۲۳/۲۰۳ | ۲۶/۰۶۳ | ۲۹/۵۹ | ارزش ویژه | | |
| ۷۸/۸۵۵ | | | | واریانس کل | |

بحث و نتایج پیاده سازی پژوهش

میزان تأثیر و اندازه متغیرهای پژوهش (توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش) و گویه های هر کدام در جداول زیر گزارش شده است.

جدول (۴-۵) ارزیابی و اندازه گویه‌های توسعه دانش

| میزان ارزیابی | | | | | | متغیر | وضعیت هر یک از مؤلفه‌های توسعه دانش در آموزش ضمن خدمت دارای چه امتیازی است؟ | توسعه دانش |
|---------------|----|-------|------|-----------|--------------|-------|---|------------|
| فراوانی | | | | | میانگین | | | |
| خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | انحراف معیار | | | |
| - | ۲ | ۲۹ | ۶۳ | ۳۸ | ۰/۷۵۵ | ۴/۰۳۷ | اطلاعات نو و جدیدی را نسبت به شغلم در اختیار من قرار داده است. | |
| ۲ | ۲ | ۳۶ | ۶۱ | ۳۱ | ۰/۸۳۴ | ۳/۸۸۶ | دانش تخصصی من را در رابطه با شغلم افزایش داده است. | |
| - | ۳ | ۳۸ | ۶۸ | ۲۳ | ۰/۷۲۹ | ۳/۸۴۰ | باعث افزایش بنیه‌ی علمی در شغلم، شده است. | |

| | | | | | | | |
|----|----|----|---|---|-------|-------|--|
| ۲۳ | ۶۸ | ۳۶ | ۵ | | ۰/۷۵۶ | ۳/۸۲۵ | باعث افزایش توانایی تخصصی شغلی ام شده است. |
| ۲۳ | ۶۴ | ۴۱ | ۴ | | ۰/۷۵۰ | ۳/۸۰۳ | مهارت تفکر من را در حل مشکلات (در حوزه‌ی شغلم)، تقویت نموده است. |
| ۲۹ | ۶۴ | ۳۲ | ۵ | ۲ | ۰/۸۵۷ | ۳/۸۵۶ | شناخت و تسلط من را نسبت به شغلم، افزایش داده است. |

یافته پژوهش نشان می‌دهد که از بین گویه‌های توسعه دانش، وضعیت گویه (اطلاعات نو و جدیدی را نسبت به شغلم در اختیار من قرار داده است)، از کارکنان لقمان حکیم سرخس دارای بالاترین امتیاز بوده است. میانگین این گویه ($M = 4/037$) و انحراف معیار آن ($0/755$) گزارش شده است. این میانگین حاکی از آن است که گویه (اطلاعات نو و جدیدی را نسبت به شغلم در اختیار من قرار داده است) نسبت به سایر گویه‌های شاخص توسعه دانش از سوی کارکنان لقمان حکیم سرخس از بالاترین امتیاز برخوردار است. اما از دیدگاه کارکنان نمونه پژوهش در بین گویه‌های توسعه دانش، گویه (مهارت تفکر من را در حل مشکلات (در حوزه‌ی شغلم)، تقویت نموده است) دارای پایین‌ترین میانگین ($M = 3/803$) می‌باشد که نشان‌دهنده پایین‌ترین امتیاز این گویه در بین گویه‌های توسعه دانش در آموزش‌های ضمن خدمت می‌باشد.

جدول ۴-۶) ارزیابی و اندازه گویه‌های بهبود مهارت‌ها

| میزان ارزیابی | | | | | | | وضعیت هر یک از مؤلفه‌های بهبود مهارت‌ها در آموزش ضمن خدمت دارای چه امتیازی است؟ | متغیر |
|---------------|------|-------|----|---------|--------------|---------|---|----------------|
| فراوانی | | | | | انحراف معیار | میانگین | | |
| خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | | | | |
| ۳۶ | ۶۲ | ۳۱ | ۳ | - | ۰/۷۷۶ | ۳/۹۹۲ | باعث شده است تا وظایف خود را به‌طور صحیح تر انجام دهم. | بهبود مهارت‌ها |
| ۴۶ | ۵۹ | ۲۵ | - | ۲ | ۰/۷۶۵ | ۴/۱۲۸ | باعث شده است تا وظایفم را با سرعت و دقت بیشتری انجام دهم. | |
| ۳۶ | ۵۹ | ۳۴ | - | ۳ | ۰/۷۹۰ | ۳/۹۶۹ | به من کمک کرده است تا در هنگام بروز مشکل در رابطه با شغلم، از عهده آن برآیم. | |
| ۲۶ | ۶۶ | ۳۳ | ۲ | ۱ | ۰/۸۲۱ | ۳/۸۳۳ | رابطه من را با وظایف و شغلم، بهبود بخشیده است. | |
| ۳۰ | ۶۱ | ۳۲ | ۷ | ۲ | ۰/۸۹۲ | ۳/۸۳۳ | روش کار من را در محیط کار، تغییر داده است. | |
| ۲۳ | ۷۱ | ۳۴ | ۴ | - | ۰/۷۳۲ | ۳/۸۵۶ | در عمل کاربرد معلومات علمی من را ، بهبود بخشیده است. | |
| ۲۶ | ۶۱ | ۳۷ | ۸ | - | ۰/۸۲۶ | ۳/۷۹۵ | مشکلات من را در انجام وظایف شغلی ام، کاهش داده است. | |

یافته پژوهش نشان می‌دهد که از بین گویه‌های بهبود مهارت‌ها، وضعیت گویه (باعث شده است تا وظایفم را با سرعت و دقت بیشتری انجام دهم)، از کارکنان لقمان حکیم سرخس دارای بالاترین امتیاز بوده است. میانگین این گویه ($M = 4/128$) و

انحراف معیار آن (۰/۷۶۵) گزارش شده است. این میانگین حاکی از آن است که گویه (باعث شده است تا وظایفم را با سرعت و دقت بیشتری انجام دهم.) نسبت به سایر گویه های شاخص بهبود مهارت ها از سوی کارکنان لقمان حکیم سرخس از بالاترین امتیاز برخوردار است. اما از دیدگاه کارکنان نمونه پژوهش در بین گویه های بهبود مهارت ها، گویه (مشکلات من را در انجام وظایف شغلی ام، کاهش داده است.) دارای پایین ترین میانگین ($M = 3/795$) می باشد که نشان دهنده پایین ترین امتیاز این گویه در بین گویه های بهبود مهارت ها در آموزش های ضمن خدمت می باشد.

جدول ۴-۷) ارزیابی و اندازه گویه های ایجاد یا تغییر نگرش

| متغیر | وضعیت هر یک از مؤلفه های ایجاد یا تغییر نگرش در آموزش ضمن خدمت دارای چه امتیازی است؟ | میانگین | انحراف معیار | میزان ارزیابی فراوانی | | | | |
|---------------------|--|---------|--------------|-----------------------|----|-------|------|-----------|
| | | | | خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد |
| | | | | | | | | |
| ایجاد یا تغییر نگرش | باعث شده است تا آگاه شوم که برای موفقیت بیشتر در کارم به اطلاعات جدید نیاز دارم. | ۴/۱۲۱ | ۰/۷۴۱ | - | ۳ | ۲۰ | ۶۷ | ۴۲ |
| | باعث شده است تا در اکثر دوره ها با علاقه ی بیشتری شرکت نمایم. | ۴/۰۴۵ | ۰/۸۱۸ | | ۴ | ۲۹ | ۵۶ | ۴۳ |
| | پذیرش تغییرات را در محیط کارم آسان تر کرده است. | ۳/۸۴۸ | ۰/۹۰۳ | ۳ | ۵ | ۳۲ | ۶۱ | ۳۱ |
| | علاقه من را به شغلم، افزایش داده است. | ۳/۹۲۴ | ۰/۷۸۷ | ۱ | ۲ | ۳۴ | ۶۴ | ۳۱ |
| | من را برای استفاده ی بیشتر از ابزار و تجهیزات پزشکی، تشویق کرده است. | ۳/۹۳۱ | ۰/۷۵۳ | - | ۵ | ۲۷ | ۷۲ | ۲۸ |
| | من را برای افزایش یادگیری مهارت های شغلی، ترغیب کرده است. | ۳/۹۲۴ | ۰/۷۶۷ | - | ۴ | ۳۲ | ۶۶ | ۳۰ |
| | من را برای شرکت در دوره های آموزشی کوتاه مدت دیگر، علاقه مند نموده است. | ۳/۹۳۹ | ۰/۷۳۸ | - | ۲ | ۳۴ | ۶۶ | ۳۰ |
| | من را نسبت به انجام صحیح و دقیق تر وظایف شغلی، علاقه مند نموده است. | ۳/۸۷۸ | ۰/۷۵۱ | - | ۴ | ۳۴ | ۶۸ | ۲۸ |
| | موجب به وجود آمدن روحیه شاد و فعال در من شده است. | ۳/۷۱۹ | ۰/۹۰۲ | ۳ | ۷ | ۳۸ | ۶۰ | ۲۴ |
| | نگرش من را به این دوره ها مثبت نموده است. | ۳/۷۹۵ | ۰/۷۳۸ | ۱ | ۲ | ۴۰ | ۶۹ | ۲۰ |
| | همکاری من را با مسئولین بخش ها، افزایش داده است. | ۳/۷۴۲ | ۰/۹۵۴ | ۵ | ۵ | ۳۶ | ۵۹ | ۲۷ |

یافته پژوهش نشان می‌دهد که از بین گویه‌های ایجاد یا تغییر نگرش، وضعیت گویه (باعث شده است تا آگاه شوم که برای موفقیت بیشتر در کارم به اطلاعات جدید نیاز دارم)، از کارکنان لقمان حکیم سرخس دارای بالاترین امتیاز بوده است. میانگین این گویه ($M = 4/121$) و انحراف معیار آن ($0/741$) گزارش شده است. این میانگین حاکی از آن است که گویه (باعث شده است تا آگاه شوم که برای موفقیت بیشتر در کارم به اطلاعات جدید نیاز دارم) نسبت به سایر گویه‌های شاخص ایجاد یا تغییر نگرش از سوی کارکنان لقمان حکیم سرخس از بالاترین امتیاز برخوردار است. اما از دیدگاه کارکنان نمونه پژوهش در بین گویه‌های ایجاد یا تغییر نگرش، گویه (همکاری من را با مسئولین بخش‌ها، افزایش داده است) دارای پایین‌ترین میانگین ($M = 3/742$) می‌باشد که نشان‌دهنده پایین‌ترین امتیاز این گویه در بین گویه‌های ایجاد یا تغییر نگرش در آموزش‌های ضمن خدمت می‌باشد.

در این پژوهش داده‌های مربوط به آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (جدول شماره ۴-۸) نشان می‌دهد که پاسخ‌های شرکت-کنندگان به پرسش‌نامه اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت دارای ویژگی توزیع نرمال بوده لذا می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود.

جدول ۴-۸) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

| متغیر | ابعاد | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---------------------------------------|---------------------|------------|--------------|
| اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت | توسعه دانش | ۱۳۲ | ۰/۰۵۵ |
| | بهبود مهارت‌ها | ۱۳۲ | ۰/۰۶۹ |
| | ایجاد یا تغییر نگرش | ۱۳۲ | ۰/۰۷۰ |

در آزمون کولموگروف - اسمیرنوف هرگاه سطح معناداری متغیرها بیشتر و بزرگ‌تر از سطح ($0/05$) باشد می‌توان گفت داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند لذا همان‌طور که در جدول شماره ۴-۵ مشاهده می‌گردد همه متغیرها سطح معناداری آن‌ها بزرگ‌تر از ($0/05$) است.

شاخص کفایت حجم نمونه متغیرهای ابعاد اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش)

مقدار ضریب KMO برای تعیین کفایت تعداد نمونه‌ها در متغیر توسعه دانش $0/906$ و ضریب آزمون کرویت بارتلت نیز برابر $543/650$ بود که در درجه آزادی ۱۵ در سطح $0/01$ معنادار به‌دست‌آمده است و حاکی از کفایت نمونه‌گیری و ماتریس همبستگی گویه‌ها برای انجام تحلیل عاملی بود.

مقدار ضریب KMO برای تعیین کفایت تعداد نمونه‌ها در متغیر بهبود مهارت‌ها $0/869$ و ضریب آزمون کرویت بارتلت نیز برابر $549/555$ بود که در درجه آزادی ۲۱ در سطح $0/01$ معنادار به‌دست‌آمده است و حاکی از کفایت نمونه‌گیری و ماتریس همبستگی گویه‌ها برای انجام تحلیل عاملی بود.

مقدار ضریب KMO برای تعیین کفایت تعداد نمونه‌ها در متغیر ایجاد یا تغییر نگرش $0/868$ و ضریب آزمون کرویت بارتلت نیز برابر $1084/572$ بود که در درجه آزادی ۶۶ در سطح $0/01$ معنادار به‌دست‌آمده است و حاکی از کفایت نمونه‌گیری و ماتریس همبستگی گویه‌ها برای انجام تحلیل عاملی بود.

جدول ۴-۹) آزمون KMO و بارتلت متغیر اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش)

| متغیر | توسعه دانش | بهبود مهارت‌ها | ایجاد یا تغییر دانش |
|---------------|------------|----------------|---------------------|
| مقدار KMO | ۰/۹۰۶ | ۰/۸۶۹ | ۰/۸۶۸ |
| مقدار بار تلت | ۵۴۳/۶۵۰ | ۵۴۹/۵۵۵ | ۱۰۸۴/۵۷۲ |
| درجه آزادی | ۱۵ | ۲۱ | ۵۵ |
| سطح معناداری | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ |

پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش

از دیدگاه کارکنان اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت بیمارستان لقمان حکیم سرخس به چه میزان است؟ برای تحلیل این سؤال، آزمون T-Test تک نمونه‌ای مورد استفاده قرار گرفت.

جدول شماره‌ی (۴-۱۰)، میانگین اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت و ابعاد آن (توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر دانش) و نیز مقایسه‌ی آن با سطح کفایت قابل قبول (Q2) را نشان می‌دهد. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن بود که:

- ۱- میانگین اثربخشی کل برنامه‌های آموزش ضمن خدمت (۳/۸۹۸) به‌طور معناداری بالاتر از سطح کفایت قابل قبول می‌باشد و با توجه به مقدار t (۱۷/۴۵۱) به‌دست‌آمده در درجه آزادی ۱۳۱، تفاوت معناداری بین میانگین اثربخشی کل برنامه‌های آموزش ضمن خدمت و سطح کفایت قابل قبول در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد. این یافته بدان معناست که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برگزار شده از سوی بیمارستان لقمان حکیم سرخس از اثربخشی در حد متوسط برخوردار است، اما تا سطح مطلوب فاصله دارد.
- ۲- میانگین اثربخشی توسعه دانش (۳/۸۷۵) به‌طور معناداری بالاتر از سطح کفایت قابل قبول می‌باشد و با توجه به مقدار t (۱۵/۴۵۷) به‌دست‌آمده در درجه آزادی ۱۳۱، تفاوت معناداری بین میانگین اثربخشی توسعه دانش و سطح کفایت قابل قبول در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد. این یافته بدان معناست که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برگزار شده از سوی بیمارستان لقمان حکیم سرخس توانسته در حد متوسط به توسعه دانش کارکنان کمک نماید.
- ۳- میانگین اثربخشی بهبود مهارت‌ها (۳/۹۱۵) به‌طور معناداری بالاتر از سطح کفایت قابل قبول می‌باشد و با توجه به مقدار t (۱۶/۴۲۸) به‌دست‌آمده در درجه آزادی ۱۳۱، تفاوت معناداری بین میانگین اثربخشی بهبود مهارت‌ها و سطح کفایت قابل قبول در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد. این یافته بدان معناست که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برگزار شده از سوی بیمارستان لقمان حکیم سرخس توانسته در حد متوسط باعث بهبود مهارت‌های کارکنان گردد.
- ۴- میانگین اثربخشی ایجاد یا تغییر نگرش (۳/۸۹۷) به‌طور معناداری بالاتر از سطح کفایت قابل قبول می‌باشد و با توجه به مقدار t (۱۷/۰۴۳) به‌دست‌آمده در درجه آزادی ۱۳۱، تفاوت معناداری بین میانگین اثربخشی ایجاد یا تغییر نگرش و سطح کفایت قابل قبول در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد. این یافته بدان معناست که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برگزار شده از سوی بیمارستان لقمان حکیم سرخس توانسته در حد متوسط باعث ایجاد یا تغییر نگرش کارکنان را فراهم آورد.

جدول شماره‌ی (۴-۱۰) مقایسه‌ی میانگین میزان اثربخشی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت با سطح کفایت قابل قبول (Q2)

| متغیر | میانگین | انحراف استاندارد | سطح کفایت قابل قبول (Q2) | مقدار t | درجه‌ی آزادی | سطح معناداری |
|---------------------|---------|------------------|--------------------------|-----------|--------------|--------------|
| توسعه دانش | ۳/۸۷۵ | ۰/۶۵۰ | ۳ | ۱۵/۴۵۷ | ۱۳۱ | ۰/۰۰۱ |
| بهبود مهارت‌ها | ۳/۹۱۵ | ۰/۶۴۰ | | ۱۶/۴۲۸ | | ۰/۰۰۱ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۳/۸۹۸ | ۰/۶۰۴ | | ۱۷/۰۴۳ | | ۰/۰۰۱ |
| اثربخشی کل | ۳/۸۹۷ | ۰/۵۹۰ | | ۱۷/۴۵۱ | | ۰/۰۰۱ |

آیا از دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل، تفاوت معناداری بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) وجود دارد؟ برای تحلیل این سؤال، تحلیل واریانس چند متغیره مورد استفاده قرار گرفته است.

نتایج به دست آمده از جدول ۴-۱۱ میانگین هر سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان مجرد دو متأهل را نشان می دهد. در بعد توسعه دانش پایین ترین میانگین (۳/۸۶۹) متعلق به کارکنان متأهل و بالاترین میانگین (۳/۸۷۷) متعلق به کارکنان مجرد است؛ در بعد بهبود مهارت ها بالاترین میانگین (۳/۹۴۵) متعلق به کارکنان مجرد و پایین ترین میانگین (۳/۹۰۳) متعلق به کارکنان متأهل است؛ در بعد ایجاد یا تغییر نگرش پایین ترین میانگین (۳/۸۵۲) متعلق به کارکنان مجرد و بالاترین میانگین (۳/۹۱۴) متعلق به کارکنان متأهل است.

جدول ۴-۱۱) میانگین و انحراف معیار ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت

| ابعاد | مجرد | | متأهل | |
|---------------------|---------|--------------|---------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| توسعه دانش | ۳/۸۶۹ | ۰/۵۷۲ | ۳/۸۷۷ | ۰/۶۸۱ |
| بهبود مهارت ها | ۳/۹۴۵ | ۰/۵۵۳ | ۳/۹۰۳ | ۰/۶۷۳ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۳/۸۵۲ | ۰/۵۷۸ | ۳/۹۱۴ | ۰/۶۱۶ |

برای مقایسه ی سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان مجرد و متأهل از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد. برای بررسی این موضوع که آیا تفاوت بین سطوح متغیر مستقل در ترکیب خطی متغیرهای وابسته معنادار است یا خیر از آزمون های اثر پیلای و لامبدای ویلکز استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره نشان داد که بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود دارد ($\lambda = 0.973$, $F(3, 130) = 785.994$, $p = 0.001$). همچنین بین اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل ($\lambda = 0.07$, $p > 0.05$) و (۳ و ۱۳۰)، تفاوت معناداری وجود ندارد.

بر اساس نتایج به دست آمده، سطح معناداری آزمون لامبدا، بیانگر آن است که بین دو گروه کارکنان مجرد و متأهل حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش) تفاوت معناداری وجود دارد. برای پی بردن به این تفاوت، اثرات بین آزمودنی ها در جدول ۴-۱۲ ارائه شده است. نتایج حاکی از آن است که بین دو گروه کارکنان مجرد و متأهل در ابعاد توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۲) نتایج اثرات بین آزمودنی ها از لحاظ نمرات ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت در دو گروه

کارکنان مجرد و متأهل

| ابعاد | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | مقدار F | سطح معناداری |
|---------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| توسعه دانش | ۰/۰۰۲ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۴۲۶ | ۰/۰۰۴ | ۰/۹۵۱ |
| بهبود مهارت ها | ۰/۰۴۷ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۴۱۳ | ۰/۱۱۵ | ۰/۷۳۵ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۰/۱۰۳ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۳۶۸ | ۰/۲۸۰ | ۰/۵۹۷ |

۳-۳-۳-۴) آیا از دیدگاه کارکنان زن و مرد، تفاوت معناداری بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) وجود دارد؟ برای تحلیل این سؤال، تحلیل واریانس چند متغیره مورد استفاده قرار گرفته است.

نتایج به دست آمده از جدول ۴-۱۳ میانگین هر سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان زن و مرد را نشان می دهد. در بعد توسعه دانش بالاترین میانگین (۳/۹۷۶) متعلق به کارکنان مرد و پایین ترین میانگین (۳/۸۳۶) متعلق به کارکنان زن است؛ در بعد بهبود مهارت ها بالاترین میانگین (۴/۰۱۵) متعلق به کارکنان مرد و پایین ترین میانگین (۳/۸۷۸) متعلق به کارکنان زن است؛ در بعد ایجاد یا تغییر نگرش بالاترین میانگین (۳/۹۶۷) متعلق به کارکنان مرد و پایین ترین میانگین (۳/۸۷۱) متعلق به کارکنان زن است.

جدول ۴-۱۳) میانگین و انحراف معیار ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت

| ابعاد | زن | | مرد | |
|---------------------|---------|--------------|---------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| توسعه دانش | ۳/۸۳۶ | ۰/۶۵۳ | ۳/۹۷۶ | ۰/۶۳۸ |
| بهبود مهارت ها | ۳/۸۷۸ | ۰/۶۳۴ | ۴/۰۱۵ | ۰/۶۵۴ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۳/۸۷۱ | ۰/۵۷۸ | ۳/۹۶۷ | ۰/۶۷۳ |

برای مقایسه ی سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان زن و مرد از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد. برای بررسی این موضوع که آیا تفاوت بین سطوح متغیر مستقل در ترکیب خطی متغیرهای وابسته معنادار است یا خیر از آزمون های اثر پیلایی و لامبدای ویلکز استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره نشان داد که بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود دارد ($\lambda = 0.027$, $F(3, 130) = 15.42/10.3$, $p = 0.001$). همچنین بین اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان زن و مرد ($\lambda = 0.194$, $p = 0.001$) و ($\lambda = 0.157$, $F(3, 130) = 15.42$) تفاوت معناداری وجود ندارد.

بر اساس نتایج به دست آمده، سطح معناداری آزمون لامبدا، بیانگر آن است که بین دو گروه کارکنان زن و مرد حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش) تفاوت معناداری وجود دارد. برای پی بردن به این تفاوت، اثرات بین آزمودنی ها در جدول ۴-۱۴ ارائه شده است. نتایج حاکی از آن است که بین دو گروه کارکنان زن و مرد در ابعاد توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۴) نتایج اثرات بین آزمودنی ها از لحاظ نمرات ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت در دو گروه

کارکنان زن و مرد

| ابعاد | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | مقدار F | سطح معناداری |
|---------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| توسعه دانش | ۰/۵۱۴ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۵۱۴ | ۱/۲۱۶ | ۰/۲۷۲ |
| بهبود مهارت ها | ۰/۴۹۸ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۴۹۸ | ۱/۲۱۶ | ۰/۲۷۲ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۰/۲۴۱ | ۱ و ۱۳۰ | ۰/۲۴۱ | ۰/۶۵۷ | ۰/۴۱۹ |

آیا از دیدگاه کارکنان دارای مدرک تحصیلی مختلف، تفاوت معناداری بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت، ایجاد یا تغییر نگرش) وجود دارد؟ برای تحلیل این سؤال، تحلیل واریانس چند متغیره مورد استفاده قرار گرفته است.

نتایج به دست آمده از جدول ۴-۱۵ میانگین هر سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان دارای مدرک تحصیلی مختلف را نشان می دهد. در بعد توسعه دانش بالاترین میانگین (۴/۱۶۶) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم و پایین ترین میانگین (۳/۶۱۱) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی فوق لیسانس است؛ در بعد بهبود مهارت ها بالاترین میانگین (۴/۲۵۰) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی زیر دیپلم و پایین ترین میانگین (۳/۶۳۴) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی فوق لیسانس است؛ در بعد ایجاد یا تغییر نگرش بالاترین میانگین (۴/۲۸۵) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی فوق دیپلم و پایین ترین میانگین (۳/۷۱۷) متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی فوق لیسانس است.

جدول ۴-۱۵) میانگین و انحراف معیار ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت

| ابعاد | زیر دیپلم | | دیپلم | | فوق دیپلم | | لیسانس | | فوق لیسانس | |
|---------------------|-----------|--------------|---------|--------------|-----------|--------------|---------|--------------|------------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| توسعه دانش | ۳/۹۱۶ | ۰/۵۵۲ | ۴/۱۶۶ | ۰/۶۱۱ | ۴/۱۱۹ | ۰/۷۲۶ | ۳/۷۹۲ | ۰/۶۴۹ | ۳/۶۱۱ | ۰/۴۱۶ |
| بهبود مهارت ها | ۴/۲۵۰ | ۰/۶۱۰ | ۴/۲۰۰ | ۰/۵۴۳ | ۴/۲۱۴ | ۰/۶۹۹ | ۳/۸۱۳ | ۰/۶۳۷ | ۳/۶۳۴ | ۰/۴۴۰ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۴/۱۳۶ | ۰/۶۵۳ | ۴/۰۵۰ | ۰/۶۳۰ | ۴/۲۸۵ | ۰/۵۰۴ | ۳/۸۰۵ | ۰/۶۰۴ | ۳/۷۱۷ | ۰/۴۰۰ |

برای مقایسه ی سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان با مدرک تحصیلی فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد. برای بررسی این موضوع که آیا تفاوت بین سطوح متغیر مستقل در ترکیب خطی متغیرهای وابسته معنادار است یا خیر از آزمون های اثر پیلای و لامبدای ویلکز استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره نشان داد که بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود دارد ($\lambda = 0.087, F(3 \text{ و } 131) = 285.087, p = 0.001$). همچنین بین اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان با مدرک تحصیلی زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس ($\lambda = 0.0951, F(4 \text{ و } 127) = 230.6, p > 0.05$) تفاوت معناداری وجود ندارد.

بر اساس نتایج به دست آمده، سطح معناداری آزمون لامبدا، بیانگر آن است که بین کارکنان با مدرک تحصیلی زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (توسعه دانش، بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش) تفاوت معناداری وجود دارد. برای پی بردن به این تفاوت، اثرات بین آزمودنی ها در جدول ۴-۱۶ ارائه شده است. نتایج حاکی از آن است که بین گروه کارکنان با مدرک تحصیلی زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس در بعد توسعه دانش تفاوت معناداری وجود ندارد؛ اما بین گروه کارکنان با مدرک تحصیلی زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس در ابعاد بهبود مهارت ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۶) نتایج اثرات بین آزمودنی ها از لحاظ نمرات ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت در گروه کارکنان با مدرک تحصیلی مختلف

| ابعاد | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | مقدار F | سطح معناداری |
|---------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| توسعه دانش | ۳/۷۵۲ | ۴ و ۱۳۳ | ۰/۹۳۸ | ۲/۳۰۶ | ۰/۱۰۶ |
| بهبود مهارت ها | ۵۱/۶۵۷ | ۴ و ۱۳۳ | ۱/۲۲۷ | ۳/۱۹۴ | ۰/۰۱۵ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۵۵/۴۱۰ | ۴ و ۱۳۳ | ۰/۹۵۴ | ۲/۷۴۷ | ۰/۰۳۱ |

نتایج به دست آمده از جدول ۴-۱۷ میانگین هر سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان دارای سوابق خدمت مختلف را نشان می دهد. در بعد توسعه دانش بالاترین میانگین (۴/۰۸۹) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۲۰ سال به بالا و پایین ترین میانگین (۴/۰۶۵) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۱۰-۱ سال است؛ در بعد بهبود مهارت ها بالاترین میانگین (۳/۶۲) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۲۰ سال به بالا و پایین ترین میانگین (۳/۸۶۸) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۱۰-۱ سال است؛ در بعد ایجاد یا تغییر نگرش بالاترین میانگین (۳/۹۴۴) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۲۰-۱۰ سال و پایین ترین میانگین (۳/۸۷۸) متعلق به کارکنان با سابقه خدمت ۱۰-۱ سال است.

جدول ۴-۱۷) میانگین و انحراف معیار ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت

| ابعاد | ۱-۱۰ سال | | ۱۰-۲۰ سال | | ۲۰ سال به بالا | |
|---------------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| توسعه دانش | ۳/۷۸۴ | ۰/۶۱۹ | ۳/۹۶۵ | ۰/۶۶۹ | ۴/۰۸۹ | ۰/۷۱۵ |
| بهبود مهارت ها | ۳/۸۶۸ | ۰/۶۱۱ | ۳/۹۵۱ | ۰/۷۰۶ | ۴/۰۶۵ | ۰/۵۷۹ |
| ایجاد یا تغییر نگرش | ۳/۸۷۸ | ۰/۵۸۱ | ۳/۹۴۴ | ۰/۶۲۳ | ۳/۸۹۷ | ۰/۶۰۴ |

برای مقایسه ی سه خرده مقیاس اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان با سوابق خدمتی مختلف از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد. برای بررسی این موضوع که آیا تفاوت بین سطوح متغیر مستقل در ترکیب خطی متغیرهای وابسته معنادار است یا خیر از آزمون های اثر پیلای، لامبدای ویلکز، اثر هوتلینگ و بزرگ ترین ریشه روی استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره نشان داد که بین ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود دارد ($\lambda = 0.965$, $F(2, 129) = 397.714$, $p = 0.001$)؛ اما بین اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان با سوابق خدمتی مختلف ($\lambda = 0.35$, $F(2, 129) = 1.891$, $p > 0.05$) تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۸) نتایج اثرات بین آزمودنی ها از لحاظ نمرات ابعاد سه گانه اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان با

سوابق خدمت مختلف

| ابعاد | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | مقدار F | سطح معناداری |
|------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| توسعه دانش | ۱/۵۷۸ | ۲ و ۱۲۹ | ۰/۷۸۹ | ۱/۸۹۱ | ۰/۱۵۵ |

| | | | | | |
|-------|-------|-------|---------|-------|---------------------|
| ۰/۵۳۷ | ۰/۶۲۵ | ۰/۲۵۸ | ۲ و ۱۲۹ | ۰/۵۱۶ | بهبود مهارت‌ها |
| ۰/۸۱۰ | ۰/۲۱۱ | ۰/۰۷۸ | ۲ و ۱۲۹ | ۰/۱۵۷ | ایجاد یا تغییر نگرش |

نتیجه گیری:

یافته‌ها نشان داد که ۱) میانگین میزان کل و ابعاد اثربخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت (توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش) بالاتر از سطح متوسط بود. ۲) از دیدگاه کارکنان مجرد و متأهل بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد. ۳) از دیدگاه کارکنان زن و مرد بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد. ۴) از دیدگاه کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف بین میزان اثربخشی توسعه دانش تفاوت معناداری وجود ندارد اما بین میزان اثربخشی بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود دارد. ۵) یافته‌ها همچنین حاکی از آن بود که از دیدگاه کارکنان با سوابق خدمتی مختلف بین میزان اثربخشی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج این پژوهش می‌تواند به مسئولین و برنامه‌ریزان کشوری و به مدیران دانشگاه علوم پزشکی به عنوان یکی از نهادهای محوری در سلامت جامعه یاری رساند. پیشنهاد می‌شود مدیران با نیازسنجی به موقع و متناسب با نیازهای کاری کارکنان، آموزش ابزار و تکنولوژی‌های روز، ارائه تسهیلات نوآورانه، آموزش تفکر خلاق، حمایت از ایده‌های نو و کاربردی کارکنان و توجه و تشویق کارکنان به ارائه راهکارهای موثر برای حل مسائل، به افزایش بهره‌وری کارکنان یاری رسانند.

نتایج این پژوهش می‌تواند به مسئولین و برنامه‌ریزان کشوری و به مدیران دانشگاه علوم پزشکی به عنوان یکی از نهادهای محوری در حفظ و صیانت از آرمان‌های مقدس جمهوری اسلامی (سلامت اعضای جامعه) یاری رساند. در این راستا لازم است که :

۱- مسئولین و مدیران دانشگاه علوم پزشکی مشهد تلاش نمایند با نیازسنجی به موقع و متناسب با نیازهای کاری کارکنان بیمارستان‌های استان بخصوص بیمارستان لقمان حکیم سرخس؛ آموزش ابزار و تکنولوژی‌های روز، ارائه خدمات و تسهیلات نوآورانه، آموزش تفکر خلاق؛ حمایت از ایده‌های غیر معمول، نو و کاربردی کارکنان و توسعه کیفی بیمارستان، توجه و تشویق کارکنان و مدیران ارائه راهکارهای روز برای حل مسائل به آنان یاری رساند.

۲- پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولان نظرات و ایده‌های کارکنان و مدیران در خصوص نیازهای آموزشی آن‌ها را از طریق نیازسنجی آموزشی جهت افزایش مهارت و توانایی کارکنان و مدیران انجام گیرد. همچنین تسهیل همکاری و مشارکت بیشتر کارکنان از طریق ایجاد یک چشم انداز مشترک و تصریح اهمیت داشتن تعهد قوی نسبت به هدف و نهایتاً مسئولین امر، امکان حمایت لازم را پس از ارائه آموزش به کارکنان به عمل آورند و امکانات و تسهیلات جدید و مرتبط را فراهم نمایند.

۳- پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت، فناوری‌های روز و کاربرد آن بر بهبود عملکرد و اثربخشی، آگاهی افراد در این زمینه را افزایش داد و موجبات ترغیب افراد به تسهیم و کسب و توسعه بیشتر دانش را فراهم کرد. از این رو بالا بردن انگیزه از طریق ایجاد جو حمایتی و دوستانه و رقابتی که کارکنان بتوانند با امنیت و طیب خاطر به آموزش و فعالیت‌های کاری خود بپردازند می‌تواند یک راه مناسب تلقی گردد.

۴- پیشنهاد می شود که توجه و تشویق کارکنان به شرکت در جلسات آموزشی و ارائه راهکارهای روز برای حل مسائل کاری و شخصی نیز از دیگر مواردی است که می تواند در این زمینه از مطلوبیت برخوردار باشد.

۵- پیشنهاد می شود که بمنظور ایجاد تناسب بین سطح تحصیلات و اهداف سازمانی، کیفیت کار، علاقه مندی به شغل برنامه ریزی های لازم صورت گیرد. و تفاوت های فردی و علائق کارکنان در نظر گرفته شود، و اینکه کارکنان در این بیمارستان بتواند برحسب توانائی های خود و در مکان های مختلف به آموزش ضمن خدمت دسترسی داشته باشند و امکان ارتباط با این دوره در ساعات مختلف فراهم شود.

منابع

- ابراهیمی دهشیری، احمد. (۱۳۹۳). بررسی میزان اثربخشی آموزش های ضمن خدمت کارکنان اداره کل بنیاد شهید انقلاب اسلامی استان یزد. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- ابطحی، حسن و کاظمی، بابک. (۱۳۸۵). بهره‌وری. مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
- ابطحی، حسین. (۱۳۹۲). شیوه های نوین ارزشیابی اثربخشی دوره های آموزشی در سازمان ها. مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- ابطحی، سید حسین و میر شجیل پیدایی. (۱۳۸۲). شیوه های نوین ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در سازمان ها. مجله مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- ابطحی، سید حسین. (۱۳۸۸). آموزش و بهسازی منابع انسانی. سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ابطحی، سید حسین. (۱۳۸۳). آموزش و بهسازی منابع انسانی. چاپ دوم، مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ابطحی، سید حسین. (۱۳۹۳). آموزش و بهسازی سرمایه های انسانی. چاپ اول، مؤسسه مطالعه و برنامه ریزی آموزشی. سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ابیلی، خدایار. (۱۳۸۵). آموزش و بهسازی نیروی انسانی یک ضرورت سازمان. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۱۷.
- احمدی، غلامرضا. حکیمی، سید حسن. (۱۳۸۶). بررسی مسائل و مشکلات شیوه های موجود ارزشیابی مدیران از دیدگاه ارزشیابی شوندگان و ارزشیابی کنندگان. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۲۶.
- آسترکی، مرضیه (۱۳۹۴). رابطه بین دوره های آموزش ضمن خدمت و کرائی کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی استان لرستان. اندیشه های تازه در علوم تربیتی، ۱۹-۲۹.
- استونر، جیمز و ادوارد، فریمن. (۱۳۷۵). مدیریت. ترجمه سیدمحمد اعرابی و علی پارسائیان، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.

اسکات، دیوید. (۲۰۰۷). بررسی اثربخشی دوره های ضمن خدمت برای سازمان های مالیاتی بریتانیا. ترجمه مهدی مولایی.

Aik Chong, T. & Tway, D. C. (2006). Elements and Principles of Training as a Performance Improvement Solution. *Performance Improvement*, 45(3), 28-32.

Alvarez, K., Salas, E., & Garofano, C. M. (2004). An integrated model of training evaluation and effectiveness. *Human Resource Development Review*, 3(4), 385-41.

Aoki T. (2013). Board 105 - Program Innovations Abstract Effectiveness of American Style CPR Training for Japanese Medical Students. *Simulation in Healthcare*, 8(6), 403.

- Argiris, C. (1966). *Integration the individual and the organization*. John Wiley and Sons.
- Beckhard, R. (1969). *Organization development: Strategies and models*. Reading, MA: Addison-Wesley, Reading, MA, 1969, 9.
- Bennis, W. (1969). *Organization development: Its nature, origin and prospects*. Addison-Wesley, Reading, MA, 1967, 12.
- Bernardin, H.J. (2003). *Human Resource Management: an experiential approach*. 3 Th Edition. New York: Mc GrawHill.
- Brinkerhoff, R. (2005). The Success Case Method: A Strategic Evaluation Approach to Increasing the Value and Effect of Training. *Advancesin Developing Human Resource*, 7(1).
- Chiaburu, D. S., & Lindsay, D. R. (2013). Can do or will do? The importance of self-efficacy and instrumentality for training transfer. *Human Resource Development International*, 11(2), 199-206.
- Daft, R., L. (2010). *Management*. 9th edition, Pp: 123,307,321,322.
- Dilaver, H. (1994). *Conditions of teacher trainingand replacement in Turkey*. Istanbul: MEB Press.
- Drucker, P., F. (2006). *The Effective Executive The Definitive Guide to Getting the Right Things Done* (Harperbusiness Essentials). New York: Collins.
- Etzioni, A. (1960). New Directions in the Study of Organizations and Society (Note) *Social Research: An International Quarterly*, Arien Mack, Editor, 27(2), 223-228.
- Ford, D. (1999). *Bottom Line Training*, Texas, Growell Publishing.
- Forrest, S. P., & Peterson, T.O. (2006). It's called andragogy. *Academy of Management Learning and Education*, 5(1), 113-122.