

ارائه مدلی جهت ارتقاء و پیشرفت کیفیت آموزشی (مورد مطالعه: کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی)

فخری السادات حسینی^۱، سیده فاطمه حسینی^۲

^۱ کارشناسی ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران

چکیده

امروزه سازمان‌ها به جهت همسو شدن با تغییرات محیطی نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی هستند. یکی از فرایندهایی که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌نماید و منجر به ایجاد بالندگی در کارکنان می‌گردد، آموزش است. هدف این پژوهش ارائه مدلی جهت ارتقای کیفیت آموزش با نگاه توسعه و تحول کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع داده آمیخته بود. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران ارشد آموزش و پرورش بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و اصل اشباع ده نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد. گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی مدیران وزارت تعاون و رفاه اجتماعی به تعداد ۷۴۰ نفر بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و فرمول کوکران ۲۵۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد. در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه ساختار یافته (بخش کیفی) و پرسشنامه محقق ساخته (بخش کمی) استفاده شد. مصاحبه با خبرگان بیانگر روا بودن مصاحبه بود و به‌منظور محاسبه پایایی از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد که نتایج بیانگر پایا و روا بودن مصاحبه بود. به‌منظور بررسی روایی پرسشنامه نیز از روایی صوری، محتوا و سازه استفاده شد و به‌منظور محاسبه پایایی آن نیز از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد که نتایج بیانگر روا و پایا بودن پرسشنامه محقق ساخته بود. برای تحلیل داده‌های کیفی پژوهش از طریق تحلیل محتوا استفاده شد. در بخش کمی نیز با توجه به سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و نمودار) و استنباطی (مدل‌سازی معادلات ساختاری، تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه‌ای) و با استفاده از نرم افزارهای Spss و Lisrel استفاده شد. نتایج نشان داد مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزشی شامل فردی، آموزشی و سازمانی هستند که با توجه به مؤلفه‌های پژوهش مدلی ارائه شد که برازش مطلوبی داشت.

واژه‌های کلیدی: ارتقاء کیفیت آموزشی، عوامل فردی، عوامل آموزشی و عوامل سازمانی.

۱- مقدمه

در دنیای متغیر امروزی، سازمان‌ها به‌منظور کنار نرفتن از دور رقابت‌های جهانی، باید در فرایند مستمر و مداوم تغییر خود را درگیر کنند تا بتوانند ضمن ایستادگی در برابر مسائل سازمانی، از فرصت‌های محیط پیچیده و متغیر پیرامون خود به‌منظور کاهش نقص‌ها استفاده کنند (آریولا^۱ و همکاران، ۲۰۱۶).

در شرایط متحول امروز، سازمان‌ها برای بقا ناچارند پیوسته توانمندی‌ها و شایستگی‌های خود را توسعه دهند تا بتوانند پاسخگوی شرایط متغیر و متفاوت محیطی باشند (جینز برگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). در این میان، سازمان‌ها باید یک ویژگی مهم داشته باشند و آن توانایی تغییر و تطبیق مداوم است. به‌عبارت‌دیگر، دوام و توسعه سازمان‌های امروزی درگرو همسو شدن با تغییرات سریع، توسعه و بالندگی^۳ است. چراکه تغییر و تحولات مداوم محیطی، توسعه، تحول و بالندگی سازمانی^۴ را در موقعیت‌های گوناگون اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. سازمان‌ها به جهت همسو شدن با تغییرات محیطی نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی هستند. توسعه سازمانی فرایندی است که یک سازمان به‌وسیله آن ظرفیت داخلی خود را گسترش می‌دهد تا به حداکثر اثربخشی برسد و آن را حفظ نماید (فیلین^۵ و میکوش^۶، ۱۹۹۹). به‌عبارت‌دیگر، توسعه سازمانی، روشی است که در اجرای آن عملکرد کارکنان سازمان بهبود می‌یابد و اساساً بر پایه فرایند آموزش^۷ و تغییر دادن ارزش‌ها و نگرش‌های مدیران و کارکنان سازمان می‌باشد (اشنایدر، ویکرت و مارتی^۸، ۲۰۱۶).

یکی از فرایندهایی که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌نماید و منجر به ایجاد بالندگی در فرد می‌گردد، آموزش است. آموزش منجر به کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به‌گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل کرده و به بالندگی فرد می‌انجامد (ساندری^۹، جاکراتمادجا^{۱۰} و بانگون^{۱۱}، ۲۰۱۶).

آموزش، همان گسترش نگرش و دانش، مهارت و الگوهای رفتاری موردنیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک شغل معین است (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱). به‌عقیده دسنز و رابینز^{۱۲} (۱۹۸۸)، آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است.

هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده 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. اگر توانایی‌های مدیریت و اعضای موجود سازمان پاسخگوی این نیاز باشد آموزش ضرورت چندانی ندارد اما از طرفی هم اگر مدیریت و کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات، مهارت‌های لازم و مناسب نباشند، سازمان را دچار مشکلات و ضایعات عدیده مالی و اداری و غیره خواهند کرد (کاشوبا^{۱۳}، ۲۰۱۷). از آنجاکه فناوری به‌سرعت رشد می‌کند مدیریت سازمان نیز باید آموزش‌ها را به‌منظور تحول و توسعه، افزایش دهد. از این‌رو، کارکنان متخصص و ماهر هم در زمان کوتاهی پس از استخدام نیازمند دریافت دانش و مهارت می‌باشند. بسیاری از مدیران ارشد سازمان‌ها بر این ادعا هستند که نیروی انسانی آن‌ها سرمایه‌های واقعی در سازمان‌هایشان هستند؛ اما با مطالعه‌ای ساده می‌توان

¹ - Arriola, et al

² - Ginsburg

³ - Development & Maturity

⁴ - Organizational maturity

⁵ - Philbin

⁶ - Mikush

⁷ - Education process

⁸ - Schneider., Wickert & Marti

⁹ - Sondari

¹⁰ - Tjakraatmadja

¹¹ - Bangun

¹² - DeCenzo & Robbins

¹³ - Kashuba

پی برد که چندان بر این اعتقاد خود پایبند نیستند، چراکه اگر برآوردن نیازهای عاطفی، مادی و ارتباطاتی نیروی انسانی را محور اصلی مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها قرار دهیم، خواهیم دید که به‌طور مثال به برخی از نیازهای اساسی کارکنان در سطح سازمان‌ها از جمله: نیاز به ارتقای کیفیت آموزش و توسعه و تحول که یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرشتاب امروز می‌باشد، توجه چندانی نمی‌شود. درواقع، آموزش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌آید که بازده آن درواقع یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به‌طور مستمر در سازمان مورد توجه قرار گیرد، چراکه آموزش یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث به‌کارگیری استعدادهای نهفته، به‌کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حسن انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد (صبرکش، مزینانی و نورمحمدی، ۱۳۹۲).

آموزش ابزاری است که به‌وسیله فنون و روش‌های مختلف، مدیران را در اداره سازمان‌ها یاری می‌رساند. به‌عبارت‌دیگر، ایجاد یک سیستم اداری مطلوب و مناسب تا اندازه‌ی زیادی به کمک آموزش و ارتقای توانمندی‌های مدیران و کارکنان سازمان امکان‌پذیر است (اقبال^۱ و خان^۲، ۲۰۱۱). بر این اساس و به‌منظور ارتقای سطح آموزش در سازمان چندین گام باید مورد توجه قرار گیرد. گام اول، نیازسنجی آموزشی است. طبق الگوی نیازسنجی روملر^۳ (۱۹۹۰)، نیازسنجی نباید فقط به مدیریت متمرکز متمرکز شود بلکه قلمرو نیازسنجی باید شامل سازمان و محیط آن، فرایندها، گروه‌های کاری و نیاز مدیریت و کارمندان شود (انگستروم، وستربگ جاکوبسون و مارتنسون^۴، ۲۰۱۵). بنابراین طبق این الگو نیازسنجی مستلزم تجزیه و تحلیل ابعاد سه‌گانه سازمان، شغل و شخص است. پیترز در مورد این گام از ارتقای کیفیت آموزش، بیان می‌دارد که برنامه‌های آموزشی باید بر مبنای نتایج مورد انتظار تدوین گردد (هارتزler، جکسون، جونز، بیدنل و کالسین^۵، ۲۰۱۴).

طبق برنامه‌های ششم توسعه، یکی از دغدغه مدیران وزارت تعاون و رفاه اجتماعی جهت توسعه و تحول سازمان، آموزش کارکنان می‌باشد. موانع اساسی در تحقق نظام آموزشی در وزارت تعاون و رفاه اجتماعی را می‌توان در کمرنگی توجه به مدیریت آموزشی به مفهوم علمی و عملی آن، تمرکز مدیریت اداری و آموزشی و تعارض آن با سیاست‌های وزارتخانه، عدم تحقق اهداف آموزشی در قالب سیاست‌های غیرمتمرکز مدیریت آموزشی به علت ضعف ساختار نیروی انسانی واحدهای آموزشی مناطق، عدم وجود ارتباط بین سیستم منابع اداری و انسانی (حقوق و دستمزد و ارتقاء و...) با سیستم آموزشی و همچنین عدم وجود باور کافی در مدیران ارشد از آموزش به‌عنوان یک سرمایه انسانی و ابزار تحول سازمان خلاصه نمود (دولان و شولر، ۱۹۹۸، ترجمه طوسی و صائبی، ۱۳۹۰). شایان ذکر است برای حل مشکلات فوق تاکنون مدلی جامع و مناسب ارائه نشده است، لذا پژوهشگر قصد دارد با ارائه مدلی جهت ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی و پاسخگوی چالش‌ها، دغدغه‌ها و مسائل ذکر شده باشد.

لذا با توجه به آنچه گفته شد، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی چگونگی کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی است و اینکه برای حرکت به سمت وضعیت مطلوب توسعه و تحول شغلی و سازمانی در بین کارکنان وزارتخانه، چه عواملی دخیل می‌باشند و در این زمینه چه مدلی را می‌توان برای ارتقای کیفیت آموزش وزارت تعاون و رفاه اجتماعی ارائه داد؟

۲- روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش: از آنجاکه پژوهش حاضر به‌دنبال آرایه مدلی جهت ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی می‌باشد، روش پژوهش بر مبنای ماهیت داده‌ها آمیخته (کمی، کیفی)، از حیث بعد محیط، از نوع کتابخانه‌ای- میدانی و از نظر

^۱ - Iqbal

^۲ - Khan

^۳ - Rummier

^۴ - Engström, Westerberg Jacobson & Mårtensson

^۵ - Hartzler, Jackson, Jones, Beadnell & Calsyn

هدف کاربردی، از نظر زمان مقطعی و از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی-پیمایشی است.

جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

کیفی: جامعه آماری در بخش کیفی شامل صاحب‌نظران و افراد ذی‌صلاح دارای پست‌های اجرایی در زمینه توسعه و تحول منابع انسانی که از سوابق اجرایی در سطوح تصمیم‌گیری برخوردار بوده و نیز محققانی که دارای کتب و مقالاتی تخصصی در این حوزه بودند، می‌باشد. در این پژوهش برای تعیین نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند^۱ استفاده شد که ۱۰ نفر به عنوان حجم نمونه مصاحبه شونده، در نظر گرفته شد. مصاحبه شونده‌گان شامل خبرگان و متخصصان و مدیران وزارت تعاون و رفاه اجتماعی بودند که ۱ نفر ۱۲ سال، ۴ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و نیز ۹ نفر بالای ۲۰ سابقه کاری داشتند. شایان ذکر است که فرایند مصاحبه در اوایل سال ۱۳۹۶ انجام شد.

کمی: گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی به تعداد ۷۴۰ نفر بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و فرمول کوکران ۲۵۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شد. در پژوهش حاضر ابتدا بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، از تعداد ۸ معاونت، تعداد ۳ اداره از هر معاونت به‌عنوان خوشه اول انتخاب شدند و در بین این اداره‌ها، اداره‌های کل وزارتخانه، به‌عنوان خوشه دوم انتخاب شدند و دفاتر در نمونه‌گیری لحاظ نشدند. در نهایت به‌طور تصادفی و متناسب با حجم جامعه آماری کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی انتخاب شدند. همه آزمودنی‌ها (کارکنان زن و مرد) در مطالعه شرکت کردند.

ابزار گردآوری داده‌ها و پایایی و روایی

در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه ساختار یافته و پرسشنامه استفاده شد. کیفی: در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته استفاده شد. در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه شونده‌گان، برای بررسی مقدماتی هفت سؤال مصاحبه استفاده شد. ضمن این که سؤال‌های فرعی دیگری نیز در کنار هر سؤال برای درک تجارب شرکت‌کنندگان در حین مصاحبه مطرح می‌شد. در حین انجام مصاحبه پژوهشگر با پرسش سؤال‌های راهنما، صحت برداشت خود را از گفته‌های مصاحبه شونده‌گان کنترل کرده است. پژوهشگر در فرایند نمونه‌گیری از شرکت‌کنندگان داده‌ها را مورد تحلیل قرار داد تا مواردی که ناقص بوده با دریافت اطلاعات جدید از شرکت‌کننده جدید کامل گردد. بعد از انجام ۱۰ مصاحبه، عوامل اصلی و فرعی در مصاحبه‌های قبلی تکرار می‌شد و پژوهشگر به اشباع رسید. در حین مصاحبه به جمع‌آوری نظرات در مورد شاخص‌های مناسب برای تعیین عوامل مؤثر بر ارتقاء آموزش پرداخته و عوامل اصلی و فرعی مورد نظر بررسی و نهایی شد. مدت زمان انجام مصاحبه بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه بود.

برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش و به‌منظور اطمینان خاطر از دقیق بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات ارزشمند اساتید آشنا با این حوزه و متخصصان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی که در این حوزه خبره و مطلع بودند استفاده شد. همچنین به‌طور هم‌زمان از مشارکت‌کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد. همچنین برای محاسبه پایایی از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد. در مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار^۲، از یکی از اساتید مدیریت آموزشی آشنا به کدگذاری درخواست شد تا به عنوان کدگذار ثانویه در پژوهش مشارکت کند در ادامه محقق به همراه این همکار پژوهش، تعداد سه مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی که به عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود را محاسبه کرد که پایایی حاصل از دو کدگذار با توجه به محاسبات ۷۵.۱ درصد بدست آمد که بیانگر پایایی مناسب بود.

کمی: در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته بر گرفته از کدهای حاصل از مصاحبه استفاده

^۱- Judgemental Sampling

^۲-Inter coder reliability (ICR)

شد که با نظرسنجی از مدیران ادارات وزارت تعاون و رفاه اجتماعی، تکمیل شد. گویه‌های پرسشنامه‌های این پژوهش شامل دو قسمت است:

الف) گویه‌های عمومی: در سؤال‌های عمومی هدف کسب اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی پاسخگویان است. این قسمت شامل پنج سؤال است و مواردی مانند جنسیت، سن، تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کار و معاونت اشتغال به کار مطرح شده‌اند. ب) گویه‌های تخصصی (پرسشنامه ارتقاء کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی): این بخش شامل ۴۳ گویه بسته و ۱ سؤال باز می‌باشد. در طراحی این بخش سعی شده است که تا حد ممکن، گویه‌های پرسشنامه‌ها برای پاسخگویان قابل درک باشد. این گویه‌ها از نوع بسته و از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت می‌باشد. لازم به ذکر است، در زمان توزیع پرسشنامه پژوهش‌گر در محل حضور داشته و به‌صورت شفاهی جهت روشن شدن مطلب و گویه‌های پرسشنامه به رفع ابهام برای آزمودنی‌ها مبادرت ورزیده است. در جدول ۱ اطلاعات مربوط به پرسشنامه آمده است.

در این پژوهش به‌منظور محاسبه روایی از روایی صوری، محتوایی و سازه استفاده شد. روایی ظاهری پرسشنامه نهایی به دور از ایرادات ویرایشی، شکلی، املائی و ... به کمک پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه، استاد راهنما و مشاور تدوین گردید. برای بررسی روایی محتوایی^۱ از فرم‌های CVR و CVI استفاده شد. باید توجه داشت که بررسی روایی محتوایی قبل از توزیع پرسشنامه و از طریق خبرگان (اعضای مصاحبه شونده، اساتید راهنما و مشاور، دانشجویان دکتری متخصص در این حوزه، چند نفر از آزمودنی‌ها و...) صورت می‌گیرد. بر اساس این نوع از روایی هیچ سوالی نیاز به حذف شدن نداشت و برخی سوالات اصلاح شد.

روایی سازه^۲ از دو قسمت روایی همگرا و واگرا تشکیل شده است.

تست‌های روایی همگرا (تأییدی): تست‌هایی که برای سنجش روایی همگرا به کار می‌رود عبارتند از: ۱. همه بارهای عاملی معنادار باشد؛ ۲. بارهای عاملی بالای ۰/۵ باشد و بهتر این که بالای ۰/۷ باشد؛ ۳. AVE (میانگین واریانس استخراج شده)^۳ بزرگتر از ۰/۵ باشد؛ ۴. پایایی ترکیبی بزرگتر از میانگین واریانس استخراج شده باشد که تمام موارد در این پژوهش تایید شد. در جدول ۱ ضرایب میانگین واریانس استخراج شده، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها آورده شده است و می‌توان این دو ضریب را با هم مقایسه کرد:

جدول ۱- ضریب میانگین واریانس استخراج شده و ضریب پایایی ترکیبی

میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	تعداد سؤالات	مؤلفه	بعد
۰.۶۱	۰.۸۰۱	۰.۷۳۶	۹	عوامل فردی	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی
۰.۵۷	۰.۸۸۹	۰.۸۳۸	۸	عوامل آموزشی	
۰.۶۶	۰.۸۱۶	۰.۷۷۹	۱۲	عوامل سازمانی	

همان‌طور که در جدول فوق قابل مشاهده است میزان AVE همه متغیرها بالای ۰.۵ قرار دارد و ضریب پایایی ترکیبی در هر یک متغیرها بزرگتر از میانگین واریانس استخراج شده در همان متغیر است.

تست روایی واگرا (تشخیصی)

آزمون فورنل و لارکر: این شاخص از ترکیب جداول مقادیر همبستگی بین متغیرهای پنهان و متوسط واریانس استخراج شده به‌دست آمد. در جدول زیر مقایسه ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها

^۱ -Content Validity

^۲ -Construct Validity

آورده شده است.

جدول ۲- مقایسه ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها (روایی واگرا (تشخیصی) با استفاده از آزمون فورنل و لارکر)

سازه‌ها	AVE	۱	۲	۳	۴	۵	۶
عوامل فردی	۰.۶۱	۰.۷۸	-----	-----	-----	-----	-----
عوامل آموزشی	۰.۵۸	۰.۵۳	۰.۷۶	-----	-----	-----	-----
عوامل سازمانی	۰.۶۷	۰.۴۷	۰.۵۲	۰.۸۲	-----	-----	-----

مقادیر جذر میانگین واریانس استخراج شده در سطر و ستونی که قرار دارند بیشترین مقدار را نشان می‌دهند که بیانگر وجود روایی واگرا در بین متغیرهای پژوهش است.

پایایی: در این پژوهش برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است میزان ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی برای همه مؤلفه‌های بعد ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی بالاتر از ۰.۷ است. البته باید توجه داشت که پیش تست آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ آزمودنی جداگانه انجام شد و بعد از اینکه دریافتیم همبستگی درونی سوالات مناسب است پرسشنامه نهایی برای سایر آزمودنی‌ها توزیع شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

کیفی: برای تحلیل داده‌های کیفی پژوهش از طریق تحلیل محتوا استفاده شد. در این طرح مراحل تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شده، از طریق کدگذاری باز^۱ و کدگذاری محوری^۲ انجام شده است.

کمی: در بخش کمی با توجه به سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی برای متغیرهای جمعیت شناختی که داده‌های آن از پرسشنامه به دست آمد میانگین، انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و نمودار برای هر یک از متغیرها ارائه شد که این فرآیند توسط نرم‌افزار **SPSS** انجام شده است.

در بخش استنباطی آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از نرم افزارهای **SPSS** و هم‌چنین **Lisrel** صورت پذیرفت. نتایج نرم افزار **Lisrel** در قالب روش مدل‌سازی معادلات ساختاری^۳ مورد استفاده قرار گرفت. هم‌چنین از آزمون‌های آمار استنباطی دیگر نظیر تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه ای نیز بهره گرفته شد.

۳- یافته‌های پژوهش

در این بخش داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های علمی در دو بخش کمی و کیفی مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد؛ اما قبل از تجزیه و تحلیل داده‌ها پیش پردازش داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج نشان داد در برخی از گویه‌ها گم‌شدگی اتفاق افتاده است؛ بنابراین، برای رفع این مشکل از روش میانه برای جایگذاری مقادیر آن‌ها استفاده شد و تمام داده‌های مفقوده جایگزین شد. به منظور شناسایی داده‌های پرت از گراف باکس پلات^۴ استفاده شد که نتایج نشان داد هیچ داده پرتی وجود ندارد. علاوه بر این‌ها در نرم افزار اکسل برای حذف آزمودنی‌های بی‌تفاوت انحراف معیار هر آزمودنی در پاسخ به یک پرسشنامه محاسبه شد که نتایج نشان داد انحراف معیار پاسخ هر یک از آزمودنی‌ها به سؤال‌های پژوهش کمتر از ۰.۳ نیست و بنابراین هیچ آزمودنی حذف نشد.

^۱ - Open Coding

^۲ - AxialCoding

^۳ -Structural Equation Modelling

^۴ - Boxplot

بخش کیفی

مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی کدامند؟

شایان ذکر است که با ده خبره در این زمینه بر اساس مصاحبه نیمه ساختاریافته با هفت سؤال مصاحبه شد. سؤال‌های مصاحبه را در جدول ۳ آورده شده است. پاسخ‌های ارائه شده برای هر سؤال پس از تحلیل محتوا توسط پژوهشگر و دو نفر از متخصصین آمار در جدول ۴ و ۵ آورده شده است.

جدول ۳- سؤال‌های مصاحبه

ردیف	سؤال
۱	به نظر شما چه عواملی و چگونه می‌توانند بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی تأثیر داشته باشد؟
۲	تعریف شما از ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟
۳	عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟
۴	ابعاد و مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟
۵	ویژگی‌های آموزش با کیفیت کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟
۶	عوامل بازدارنده و تسهیل‌کننده ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟
۷	راهکارهای پیشنهادی شما در خصوص ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی چیست؟

در جدول ۴ نیز چک لیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه در مورد بعد ارتقای کیفیت آموزش کارکنان آورده شده است.

جدول ۴- چک لیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه در بعد ارتقای کیفیت آموزش

کد مصاحبه شونده	مفاهیم استخراجی اولیه	بعد
I3,I7,I10	توانایی شناختی کارکنان وزارت تعاون	ارتقای
I6,I8,I4	خودکارآمدی کارکنان وزارت تعاون	کیفیت
I4,I7	انگیزش یادگیری کارکنان وزارت تعاون	آموزش
I2,I3,I1	تمایل به نقل و انتقال در صورت نیاز	
I2,I3,I7,I9	وظیفه‌شناسی کارکنان وزارت تعاون	
I6,I8,I4,I7,I9	احساس مسئولیت‌پذیری در کارها و وظایف محوله به کارکنان وزارت تعاون	
I4,I6,I10	پایبندی به اخلاق حرفه‌ای	
I4,I5,I8,I9,I3,I10	پی بردن به ارزش آموزش از دید کارکنان وزارت تعاون	
I5,I9,I1	برنامه‌ریزی برای آموزش توسط کارکنان وزارت تعاون	
I1,I5,I9,I10	برخورداری از اعتقاد قوی	
I2,I3,I1	صبور بودن کارکنان وزارت تعاون در دوره‌های برگزار شده	
I2,I3,I7,I9	علاقه به کار کارکنان وزارت تعاون	
I2,I3,I7,I9	اعتماد به نفس کارکنان وزارت تعاون در بکارگیری موارد آموزش دیده	
I5,I6,I1	انعطاف‌پذیری بالای کارکنان وزارت تعاون پس از برگزاری دوره‌های آموزشی	
I2,I7,I8,I9,I3,I4	دقت بالای در کار کارکنان وزارت تعاون پس از برگزاری دوره‌های آموزشی	

I6,I9, I10, I3,	سرعت در کار کارکنان وزارت تعاون پس از برگزاری دوره های آموزشی
I4,I5 I2, I10,	داشتن انضباط و پشتکار در کارکنان وزارت تعاون
I4,I5 I2, I10,	منظم بودن در کار کارکنان وزارت تعاون پس از برگزاری دوره های آموزشی
I7, I1, I4	روابط اجتماعی کارکنان وزارت تعاون
I2, I3, I10	میزان مشارکت با دیگران
I7, I1, I5	به اشتراک گذاری معلومات و مهارت ها توسط کارکنان وزارت تعاون
I3, I7, I9, I4	تفویض اختیار به زیردستان توسط کارکنان وزارت تعاون
I3 I2,	نیازسنجی آموزشی از کارکنان وزارت تعاون
I1, I5, I7, I8, I10	قدرت یادگیری کارکنان وزارت تعاون
I3, I7, I9, I10	هدفمندی از آموزش در کارکنان وزارت تعاون
I8, I10, I3,	مرتبط و مفید بودن محتوای آموزشی
I1, I7, I8, I4	دیدگاه فراشناختی در کارکنان وزارت تعاون
I7, I8, I9	طراحی برنامه های برنامه ریزان دوره ها
I6, I10, I1	مهارت ورزی و یادگیری در عمل برای کارکنان وزارت تعاون
I1, I2, I5	شبیه سازی و مدل سازی رفتاری دوره های برگزار شده برای کارکنان وزارت تعاون
I3, I4, I9, I2	ارزیابی واکنش مدیران شهرداری نسبت به دوره های آموزشی
I8, I7, I9, I3, I5	ارزیابی تغییرات رفتاری در شغل کارکنان وزارت تعاون
I4, I6, I10	شناسایی نتایج کلیدی دوره های آموزشی
I8, I9, I10	تدوین استانداردهای آموزشی و الگوی سنجش اثربخشی آموزشی توسط مسئولین ذی ربط
I1, I7, I9, I4	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای برگزاری دوره های آموزشی
I4, I8, I10, I5	حمایت مدیران ارشد از برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان وزارت تعاون
I6, I7, I1	محاسبه بازگشت سرمایه دوره های برگزار شده توسط سازمان وزارتخانه
I4, I8, I10	ایجاد فرصت کاربرد و پاسخ گویی به دوره های برگزار شده توسط وزارتخانه
I7, I9, I1, I5	ایجاد سیستم اداری مطلوب در مورد برگزاری دوره های آموزشی مناسب برای کارکنان وزارت تعاون
I1, I3, I8, I10	شناسایی درست نیازها توسط دست اندرکاران برگزاری دوره های آموزشی
I5, I6, I2	نقش تغییر ارزش ها، نگرش ها، مهارت ها و دانش مدیران پس از اجرای دوره های آموزشی
I1, I7, I3, I4	ایجاد تسهیلات و ... برای کارکنان وزارت تعاون شرکت کننده در دوره های آموزشی
I3, I5, I7, I1, I10	ارائه خدمات آموزشی اثربخش توسط سازمان برگزار کنندگان دوره

در جدول فوق، مفاهیم اولیه ای که از تحلیل محتوا حاصل شده، ارائه شده است. اطلاعات جدول بالا، بیانگر محور اساسی سوال های پژوهش بوده و در قسمت دوم جدول پاسخ های ارائه شده توسط مصاحبه شوندگان آورده شده است که از کدگذاری باز به دست آمده است و در قسمت سوم یعنی کد، کد مربوط به مصاحبه شونده آورده شده است. در برخی از جداول تعدادی از مصاحبه شوندگان، به سوال یا سوالاتی پاسخ نداده و یا در پاسخ به برخی سوالات به چندین عامل اشاره کرده اند. در نهایت

۴۳ شاخص از مصاحبه با خبرگان استخراج شد.

مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی

در شناسایی مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون، ابتدا باید از این مسأله اطمینان یافت که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل به کار برد یا به عبارتی، آیا تعداد داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. نتایج نشان داد، شاخص KMO بزرگتر از ۰.۶ بوده و مقادیر تقریباً نزدیک به یک را نشان می‌دهد که حاکی از کفایت حجم نمونه بر اساس شاخص‌های شناسایی شده برای تحلیل عاملی می‌باشد. سطح معنی‌داری ۰.۰۰۰۰ برای آزمون بارتلت نیز نشان دهنده مناسب بودن متغیر پژوهش برای تحلیل عاملی می‌باشد زیرا فرض یکه بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. همان‌طور که گفته شد در شناسایی مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون براساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، روی ۴۳ شاخص شناسایی شده تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد. جدول اشتراکات برای همه شاخص‌ها بالای ۰.۵ به دست آمد و نیاز به حذف هیچ سوالی نبود. در جدول زیر نیز می‌توان تبیین واریانس کل^۱ را مشاهده کرد.

جدول ۵- تبیین واریانس مؤلفه‌های مستخرجه

عوامل	مقادیر ویژه اولیه			مجموع مربع بارهای استخراج شده			مجموع مربع بارهای چرخش یافته		
	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی
۱	۱۱.۶۹۶	۲۷.۸۳۶	۲۷.۵۳۶	۱۱.۹۶۹	۲۷.۸۳۶	۲۷.۵۳۶	۷.۵۵۳	۱۷.۵۶۶	۱۷.۵۶۶
۲	۳.۱۵۳	۷.۳۳۲	۳۵.۱۶۸	۳.۱۵۳	۷.۳۳۲	۳۵.۱۶۸	۶.۵۰۳	۱۵.۱۲۴	۳۲.۶۹
۳	۱.۸۷۴	۴.۳۵۹	۳۹.۵۲۷	۱.۸۷۴	۴.۳۵۹	۳۹.۵۲۷	۲.۹۴	۶.۸۳۶	۳۹.۵۲۷
۴	۰.۹۵۱	۱.۳۰۰	۴۰.۸۲۷						
...									
۴۳	۰.۱۷۷	۰.۴۱۲	۱۰۰.۰۰۰						

با توجه به جدول فوق، ۳ عامل اول دارای مقادیر ویژه بزرگتر از یک هست و در تحلیل باقی می‌ماند. این عوامل تا تقریباً ۴۰ درصد، واریانس شاخص‌های مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون را تبیین می‌کند. به منظور تحقیق درباره ماهیت روابط بین متغیرها و نیز دستیابی به تعاریف و نامگذاری عامل‌ها، ضرایب بالاتر از ۰.۴ در تعریف عامل‌ها مهم و با معنی بوده و ضرایب کمتر از این حدود به عنوان عامل تصادفی در نظر گرفته شده است. باید توجه داشت نمودار سنگریزه^۲ نیز موید نتایج فوق بود و همان سه عامل شناسایی شد.

در نهایت مؤلفه‌های شناسایی شده بعد از تعدیل توسط حمایت ادبیات موجود در جدول ۸ آمده است:

جدول ۶- مؤلفه‌های مستخرجه شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود

شماره عامل	نام عامل	تعداد شاخص	شماره گویه‌ها
۱	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون در سطح فردی	۸	۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳
۲	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت	۱۳	۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳

^۱ Total Variance Explained

^۲ - Scree plot

کارکنان وزارت تعاون	۳	تعاون در سطح آموزشی ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون در سطح سازمانی	۲۲	۳۴، ۳۵ ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲
------------------------	---	---	----	--

- بررسی نرمال بودن ابعاد ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون

نرمال بودن داده‌های مربوط به متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون‌های کولموگروف - اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۷- خلاصه آزمون شاپیرو ویلک و کولموگروف - اسمیرنوف مولفه‌های مستخرجه

	کولموگروف - اسمیرنوف			شاپیرو - ویلک		
	آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	آماره	درجه آزادی	سطح معناداری
ارتقای کیفیت	۰.۱۲۱	۲۵۳	۰.۱۳۵	۰.۹۶۷	۲۵۳	۰.۷۴۱
آموزش کارکنان	۰.۱۰۰	۲۵۳	۰.۰۸۶	۰.۹۷۴	۲۵۳	۰.۷۵۱
وزارت تعاون	۰.۱۳۴	۲۵۳	۰.۱۳۴	۰.۹۶۴	۲۵۳	۰.۷۴۰

چنانکه در اطلاعات جدول بالا مشاهده می‌شود، سطح معنی‌داری در همه متغیرها بزرگتر از ۰.۰۵ می‌باشد، به عبارت دیگر توزیع مربوط به همه عوامل، نرمال می‌باشد.

- چه مدلی را می‌توان به منظور ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون ارائه کرد؟

- وضعیت درجه برازش مدل چگونه است؟

به منظور تعیین الگوی مناسب برای ابعاد ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون از مدل تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. شکل زیر نمودار مسیر برازش شده به داده‌ها را نشان می‌دهد. همانگونه که شاخص‌های χ^2 و RMSEA نشان می‌دهند، مدل اصلاح شده برازش مناسبتری را به داده‌ها ارائه می‌کند. خروجی‌های مدل در جدول زیر مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۸- شاخص‌های برازش تحلیل مسیر مدل

شاخص‌های برازش		نام شاخص
مقدار	حد مجاز	
۲.۸۳	کمتر از ۳	Chi-square/df
۰.۰۵۵	کمتر از ۰/۱	RMSEA (ریشه میانگین خطای برآورد)
۰.۹۸	بالاتر از ۰/۹	CFI (برازندگی تعدیل یافته)
۰.۹۶	بالاتر از ۰/۹	NFI (برازندگی نرم شده)
۰.۹۷	بالاتر از ۰/۸	GFI (نیکویی برازش)
۰.۹۲	بالاتر از ۰/۸	AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)

همان‌گونه که مشاهده می‌شود شاخص‌های برازش مدل در وضعیت مطلوبی قرار گرفته است. البته شایان ذکر است براساس

مطالعه‌ای که در ادبیات پیشینه صورت گرفت، هریک از ابعاد شناسایی شده خود شامل مولفه‌هایی بود که شاخص‌های هر بعد آن‌ها را تشکیل می‌دهند.

کلیه مقادیر پارمترهای مربوط به ابعاد ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون به همراه بارهای عاملی و ضرایب مسیر در جداول زیر به صورت خلاصه آورده شده است.

جدول ۹- برآوردهای مربوط به مدل ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی

وضعیت	مقدار t	بار عاملی	مسیر (شماره سوال)		
پذیرفته شد	۱۳.۳۷	۰.۷۸	عوامل فردی	<---	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون
پذیرفته شد	۱۱.۷۲	۰.۷۰	عوامل آموزشی	<---	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون
پذیرفته شد	۱۰.۵۱	۰.۶۴	عوامل سازمانی	<---	ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون

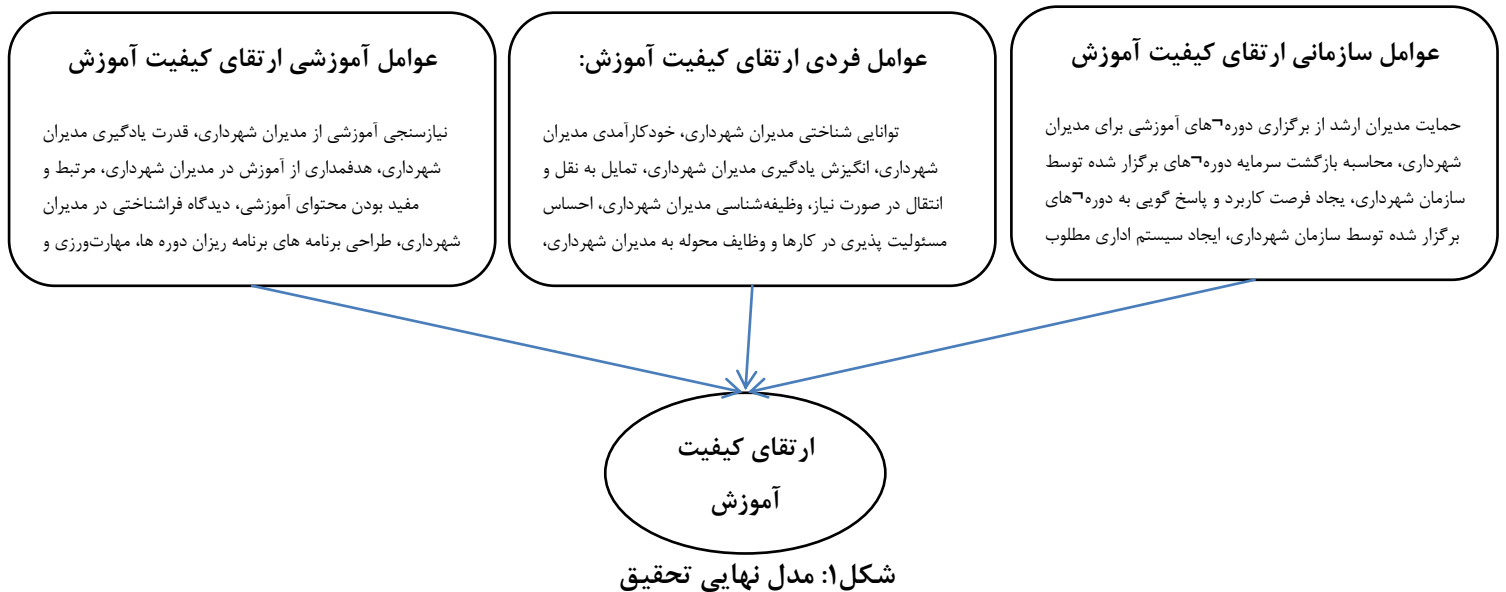
در ادامه به بررسی مدل اندازه‌گیری هر سه مؤلفه ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون پرداخته می‌شود. در هر سه مدل اندازه‌گیری نتایج برازش مدل در وضعیت مطلوبی بود. در جدول زیر بارهای عاملی هر سه متغیر پژوهش آورده شده است.

جدول ۱۰- برآوردهای مربوط به عامل فردی، آموزشی و سازمانی ارتقای کیفیت آموزش

وضعیت	مقدار t	بار عاملی	مسیر (شماره سوال)		
			گویه	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۱.۳۲	۰.۶۵	گویه ۱	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۲۳	۰.۶۰	گویه ۲	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۱.۲۱	۰.۶۵	گویه ۳	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۱.۷۵	۰.۷۸	گویه ۴	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۳.۱۹	۰.۷۳	گویه ۵	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۲.۰۷	۰.۶۹	گویه ۶	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۳.۱۸	۰.۷۳	گویه ۷	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۱۷	۰.۶۰	گویه ۸	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۵.۵۰	۰.۳۵	گویه ۹	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۱.۹۱	۰.۶۸	گویه ۱۰	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۱.۶۷	۰.۶۷	گویه ۱۱	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۲.۴۹	۰.۷۰	گویه ۱۲	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۳۶	۰.۶۱	گویه ۱۳	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۳.۵۰	۰.۷۴	گویه ۱۴	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۶.۷۳	۰.۴۲	گویه ۱۵	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۵۷	۰.۶۲	گویه ۱۶	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۹.۰۳	۰.۵۵	گویه ۱۷	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۰۷	۰.۸۴	گویه ۱۸	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۶۹	۰.۳۰	گویه ۱۹	<---	سطح فردی
پذیرفته شد	۱۰.۳۱	۰.۳۴	گویه ۲۰	<---	سطح فردی

سطح فردی	<---	گویه ۲۱	۰.۷۰	۱۰.۹۱	پذیرفته شد
سطح فردی	<---	گویه ۲۲	۰.۷۱	۱۰.۵۰	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۳	۰.۵۵	۲.۲۸	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۴	۰.۲۵	۳.۶۹	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۵	۰.۵۴	۸.۶۴	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۶	۰.۳۰	۴.۵۸	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۷	۰.۵۰	۸.۵۸	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۸	۰.۵۴	۴.۱۳	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۲۹	۰.۳۲	۴.۸۹	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۰	۰.۶۸	۱۱.۳۹	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۱	۰.۷۱	۱۲.۲۳	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۲	۰.۷۱	۱۲.۱۴	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۳	۰.۶۴	۱۰.۵۹	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۴	۰.۷۵	۱۳.۰۳	پذیرفته شد
سطح آموزشی	<---	گویه ۳۵	۰.۵۵	۸.۸۴	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۳۶	۰.۴۳	۶.۵۰	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۳۷	۰.۵۰	۷.۶۶	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۳۸	۰.۵۴	۸.۳۹	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۳۹	۰.۵۹	۹.۴۱	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۴۰	۰.۶۶	۱۰.۷۸	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۴۱	۰.۶۶	۱۰.۷۵	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۴۲	۰.۶۸	۱۱.۰۷	پذیرفته شد
سطح سازمانی	<---	گویه ۴۳	۰.۵۹	۹.۲۷	پذیرفته شد

همان‌طور که در جدول فوق نشان داده می‌شود، بارهای عاملی استاندارد شده برای سوالات مربوط به عامل فردی، آموزشی و سازمانی ارتقای آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی از وضعیت مطلوبی برخوردار هستند. در نهایت با توجه به یافته‌های پژوهش مبتنی بر مصاحبه، پرسشنامه و مبانی نظری مدل نهایی به صورت شکل زیر ارائه می‌گردد.



۴- بحث و نتیجه‌گیری

امروزه به دلیل شتاب فزاینده علوم بشری، پیشرفت روزافزون فناوری، پیچیدگی سازمان به دلیل ماشینی شدن، جابجایی شغلی، روابط و مسائل نیروی انسانی بهره‌وری و کاهش صدمات کاری، نیازهای تخصصی و حرفه‌ای و اصلاح عملکرد شغلی، توجه به آموزش کارکنان یکی از مهمترین راهکارهای است (قرونه و همکاران، ۱۳۹۳) که به کمک آن می‌توان به رشد اقتصادی کشور و توسعه و تحول آن کمک کرد.

یکی از فرایندهایی که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌نماید و منجر به توسعه و تحول در فرد می‌گردد، آموزش است. ارتقای کیفیت آموزش منجر به کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل کرده و به توسعه فرد می‌انجامد.

هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده 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. ارتقای کیفیت آموزش و توسعه کارکنان در سازمان‌ها، یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرشتاب امروز می‌باشد. در واقع، آموزش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌آید که بازده آن در واقع یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به‌طور مستمر در سازمان مورد توجه قرار گیرد، چراکه آموزش یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث به‌کارگیری استعدادها، نهفته، به کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حسن انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد.

از طرفی دیگر، از آنجاکه بالندگی نیروی انسانی در جامعه موجب توسعه همه‌جانبه جامعه می‌شود و به‌عنوان یک مزیت رقابتی نسبت به جوامع دیگر عمل می‌کند، از این‌رو، این فرایند، دغدغه اصلی جامعه و مدیران سازمان‌های پویا و بالنده امروزی است. در این میان، بدیهی است که اولویت دادن به آموزش و برنامه‌های آموزشی در جهت ارتقای سطح کارکنان سازمان‌ها ضمن بهبود تفکر، ابتکار و نوآوری در آن‌ها موجب ارتقای مهارت، دانش و نگرش شده وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه را بهبود می‌بخشد. لذا تحقیق حاضر در همین راستا و با هدف ارائه مدلی جهت ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی به‌منظور شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌های آن انجام شده است.

در پژوهش حاضر به‌منظور شناخت بیشتر موضوع در زمینه ارتقای کیفیت آموزش کارکنان تعاون و رفاه اجتماعی و همچنین شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌ها، با بررسی مبانی نظری و پژوهش‌های انجام شده در ایران و جهان، مولفه‌های ارتقای کیفیت

آموزش شناسایی گردید. سپس مولفه‌های شناسایی شده در مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۰ نفر از متخصصان و افراد ذی-صلاح که دارای پست‌های اجرایی در زمینه آموزش و توسعه و تحول بودند و بصورت نمونه‌گیری هدفمند انتخاب گردیدند، تعدیل شده که در نهایت سه عامل و ۴۳ شاخص برای ارتقای کیفیت آموزشی کارکنان مورد تایید واقع شد. بر اساس مولفه‌های بدست آمده پرسشنامه محقق ساخته‌ای که شامل ۴۳ گویه بسته و ۱ سوال بازپاسخ برای بررسی وضعیت موجود و پیش‌بینی وضع مطلوب تدوین گردید. پرسشنامه مذکور بر مبنای طیف ۵ درجه ای لیکرت تنظیم گردید و بین ۲۵۳ نفر از کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی که به‌صورت تصادفی و خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب گردیده بودند، توزیع شد. روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوایی و سازه با استفاده از نظر صاحب‌نظران و افراد ذیصلاح در حوزه تحول و توسعه کارکنان مورد تایید قرار گرفت. برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب همه گویه‌های آن بالای ۰/۷ می‌باشد. در نهایت داده‌های بدست آمده از طریق آزمون t تک‌نمونه‌ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار Lisrel، spss و smart-pls مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بطور کلی، موفقیت برنامه‌های ارتقای کیفیت آموزش در گرو توجه به تمام ابعاد آموزشی است و هر کدام از ابعاد مورد بررسی در این پژوهش در ارتقای کیفیت آموزش، نیز تاثیرگذار هستند.

نتایج حاصل از پژوهش همچنین از وجود موانعی بر سر راه برنامه‌های ارتقای کیفیت آموزش حکایت دارد که این برنامه‌ها را با مشکلات جدی مواجه می‌کند. برخی از این موانع عبارت‌اند از:

۱. عدم توجه به نیازها و اولویت‌های شغلی
۲. عدم توجه به منافع اجتماعی
۳. عدم حمایت سازمانی
۴. عدم مدیریت درست منابع
۵. عدم ایجاد سازو کارهای لازم برای مهارت بخشی، ایجاد آمادگی و علاقه آموزش یافته‌های بدست آمده نشان می‌دهد که وضعیت موجود ارتقای کیفیت آموزش کارکنان در ابعاد فردی، آموزشی و سازمانی در حد مطلوب می‌باشد.

از این‌رو، ارتقای کیفیت آموزش، امروزه یکی از بزرگترین چالش‌های پیش روی سازمان‌هاست، از جمله وزارت تعاون و رفاه اجتماعی است و سازو کارهای حل این مشکل، به عواملی مانند، توانایی شناختی، خودکارآمدی، انگیزش یادگیری، تمایل به نقل و انتقال در صورت نیاز، وظیفه‌شناسی، احساس مسئولیت‌پذیری در کارها و وظایف محوله، پایبندی به اخلاق حرفه‌ای، پی بردن به ارزش آموزش از دید کارکنان، برنامه‌ریزی برای آموزش توسط مدیران، نیازسنجی آموزشی، قدرت یادگیری، هدفمندی از آموزش، مرتبط و مفید بودن محتوای آموزشی، دیدگاه فراشناختی؛ طراحی برنامه‌های بریزان دوره‌ها، مهارت‌ورزی و یادگیری درعمل، شبیه‌سازی و مدل‌سازی رفتاری دوره‌های برگزار شده برای کارکنان، ارزیابی، حمایت مدیران ارشد از برگزاری دوره‌های آموزشی، محاسبه بازگشت سرمایه دوره‌های برگزار شده توسط سازمان، ایجاد فرصت کاربرد و پاسخ‌گویی به دوره‌های برگزار شده توسط سازمان، ایجاد سیستم اداری مطلوب در مورد برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب، شناسایی درست نیازها توسط دست‌اندرکاران بستگی دارد. بر اثر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان، آن‌ها به یکی از سرمایه‌های سازمانی تبدیل می‌شود که این امر به توسعه پایدار، مزیت رقابتی و موفقیت سازمان منجر می‌گردد. با توجه به اهمیت ارتقای کیفیت آموزش که در پژوهش‌های مختلف نیز بر آن تاکید شده است، بررسی وضعیت موجود ارتقای کیفیت آموزش و موانع و مشکلات اصلی آن در این فرایند و ارائه مدل جامع ارتقای کیفیت آموزش کارکنان وزارت تعاون و رفاه اجتماعی تهران هدف اصلی این پژوهش است.

مدل ارائه شده در پژوهش حاضر در مقایسه با سایر مدل‌ها، روش‌های ارتقای آموزش، فرایند اجرایی و برون‌داد مدل می‌باشد که در سایر مدل‌های مطرح شده، کمتر مورد توجه واقع شده است. طبق نظر متخصصان امر، میانگین به دست آمده از مدل نسبتاً بالا و در همه موارد بیشتر از میانگین نظری بوده که با استفاده از تی تک نمونه‌ای با درجه اطمینان ۹۵ درصد مورد

تایید قرار گرفت. بی شک برای تحقق برون‌داد مدل که ایجاد فرصت‌های لازم جهت رسیدن به کیفیت آموزشی است، تأکید بر ابعاد ارتقای کیفیت آموزش، استفاده از روش‌های متنوع آن ضروری است. همچنین، راهکارهای ارائه شده در این مدل، عناصر مهمی هستند که تحقق آن‌ها موجب دستیابی به وضع مطلوب خواهد شد.

منابع

۱. دولان، شیمون و شولر، رندال (۱۹۹۸). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه طوسی، محمد علی و صائبی، محمد (۱۳۹۰). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی
۲. صبرکش، علیرضا؛ مزینانی، حبیب‌الله و نورمحمدی، هادی. (۱۳۹۲). آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان. *مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی*، ۶(۴) (پیاپی ۲۴): ۱۰۷-۱۳۴.
۳. عباسی، ابراهیم و رشیدی، عزیز. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی. *مجله فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۵(۳)، ۱۴۳-۱۲۱.
۴. قرونه، داوود؛ میرکمالی، سیدمحمد؛ بازرگان، عباس و خرازی، سیدکمال. (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر بالندگی اعضای هیات علمی دانشگاه تهران. *آموزش و توسعه منابع انسانی*، ۱(۱): ۸۹-۱۱۵.

5. Arriola, K. R. J., Hermstad, A., Flemming, S. S. C., Honeycutt, S., Carvalho, M. L., Cherry, S. T., ... & Kegler, M. C. (2016). Promoting Policy and Environmental Change in Faith-Based Organizations Outcome Evaluation of a Mini-Grants Program. *Health promotion practice, 17*(1), 146-155.
6. Blanchard, E. J., & Olney, W. W. (2017). Globalization and human capital investment: Export composition drives educational attainment. *Journal of International Economics, 106*, 165-183.
7. DeCenzo, D. A., & Robbins, S. P. (1988). *Personnel: human resource management*. Prentice-Hall.
8. Engstrom, C. L. (2017). Core Values and Ethics Of Organization Developmen T. *Cases and Exercises in Organization Development & Change, 35*.
9. Ginsburg, L., Berta, W., Baumbusch, J., Dass, A. R., Laporte, A., Reid, R. C., ... & Taylor, D. (2016). Measuring Work Engagement, Psychological Empowerment, and Organizational Citizenship Behavior Among Health Care Aides. *The Gerontologist, gnv129*.
10. Hartzler, B., Jackson, T. R., Jones, B. E., Beadnell, B., & Calsyn, D. A. (2014). Disseminating contingency management: impacts of staff training and implementation at an opiate treatment program. *Journal of substance abuse treatment, 46*(4), 429-438.
11. Kashuba, I., & Serganova, V. (2017). On the Tits–Kantor–Koecher construction of unital Jordan bimodules. *Journal of Algebra, 481*, 420-463.
12. Khan, I. M. (2011). Entrepreneurship education: Emerging trends and issues in developing countries. *Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar (UYK-2011)*.
13. Rummler, G. i Brache, A. (1990) *Improving Performance: How to Manage the White Space on the Organization Chart*.
14. Schneider, A., Wickert, C., & Marti, E. (2017). Reducing complexity by creating complexity: a systems theory perspective on how organizations respond to their environments. *Journal of Management Studies, 54*(2), 182-208.
15. Sondari, M. C., Tjakraatmadja, J. H., & Bangun, Y. R. (2016). Modeling Research Competency of Faculty Member: A Preliminary Data. *Sains Humanika, 8*(1-2).

Presenting a Model for Improving the Quality of Education (Case: The Employees of Ministry of Cooperative Labor and Social Welfare)

Fakhri Sadat Hosseini¹, Seyyedeh Fatemeh Hosseini²

1. Master of Educational Planning, Faculty of Education and Consultation, Islamic Azad University, Roudhen Branch, Rooden, Iran
(Corresponding Author)

2. Master of Education Management, Faculty of Education and Consultation, Islamic Azad University, Roudhen Branch, Rooden, Iran

Abstract

Today, organizations need to improve and develop executive operations in order to keep pace with environmental changes. One of the processes strengthening the competencies of the staff and leading to the growth of them is education. The purpose of this study is to provide a model for improving the quality of education with the view of the development and transformation of employees of the Ministry of Co-operation and Social Welfare. The research method was applied in terms of purpose and mixed in terms of data type. The statistical population of the research's qualitative section included university experts and senior managers of education. Ten people were selected as the sample size using purposive sampling method and saturation principle. The second group of the statistical population of this study included all managers of the Ministry of Co-operation and Social Welfare (740 people), among them 253 were selected as the sample size by multi-stage cluster sampling method and Cochran formula. In this research, the librarian method, semi-structured interview (qualitative section) and researcher-made questionnaire (quantitative section) were used to collect data. Interview with experts indicated that the interview was valid and in order to calculate the reliability, the reliability method between the two coders was used and the results indicated that the interview was valid and reliable. In order to evaluate the validity of the questionnaire, face, content and construct validities were used. To calculate its reliability, Cronbach's alpha coefficient and combined reliability were used. Results revealed the validity and reliability of the researcher-made questionnaire. Content analysis was used to analyze the qualitative data of the research. In the quantitative part, according to the research questions, descriptive statistics (mean, standard deviation, frequency distribution tables and charts), inferential statistics (structural equation modeling, exploratory factor analysis and one-sample t T- test) and Spss and Lisrel software were used. The results showed that the components of educational quality improvement were individual, educational and organizational. According to research components, a model was presented having favorable fit.

Keywords: educational quality improvement, individual factors, educational factors, organizational factors
