

## تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی

عبدالسلام ریواز، نعمت محمود پور، قسیم شاه‌جانی

کارشناس شهرداری پیرانشهر

### چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی بود. که به روش توصیفی-همبستگی و به شکل میدانی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی می‌باشند که تعداد آن‌ها ۶۳۲ نفر بود که از بین آن‌ها بر طبق فرمول کوکران تعداد ۲۳۹ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای نسبی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه دوره‌های آموزشی استافیل بیم (۲۰۰۲) شامل ۲۴ سؤال و پرسشنامه عملکرد شغلی از طریق فهرست واریس بیرنه و همکاران (۲۰۰۵) و کونوی و همکاران (۱۹۹۹) شامل ۲۵ سؤال استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها توسط اساتید صاحب‌نظر در رشته مدیریت تأیید شد. پایایی پرسشنامه‌ها با آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۹۱ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی و برای آزمون فرضیات از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که بین دوره‌های آموزشی و عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای در بین کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آغ رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $p=0/01$ ) و همچنین دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

**واژگان کلیدی:** دوره‌های آموزشی، عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد زمینه‌ای.

## ۱. مقدمه

یکی از مهم ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای مورد توجه مطالعات مدیریت منابع و رفتار سازمانی قرار گرفته و در بهره وری نیروی انسانی تأثیرگذار می باشد مسأله عملکرد مناسب شغلی و عوامل پیش بینی کننده مؤثر بر آن می باشد. در شهرداری ها نیز یکی از اهداف سازمانی، بالا بردن کارایی کارکنان به منظور تأمین رفاه و زیباسازی شهر برای عموم مردم است، این امر در صورتی میسر می شود که کارکنان برحسب مهارت و تخصص هایی که دارند به کار بوده و انگیزه لازم را داشته باشند و بارها مشاهده گردیده است که پرسنلی از شهرداری ها به علت اینکه توجهی به تخصص وی نشده در محلی به کارگیری شده که نه تنها کارایی لازم را نداشته، بلکه مشکلات و معضلاتی را برای خود و شهرداری به وجود آورده، پس ضروری است برای اینکه اهداف شهرداری ها به نحو مطلوب تأمین گردد هریک از پرسنل را با عنایت به میزان توانایی و آموزش هایی که دیده اند در جای مناسب بکارگیری کنند تا عملکرد شغلی وی نیز بهبود یابد.

همچنین، با توجه به اینکه بهبود عملکرد کارکنان شهرداری های جنوب استان آذربایجان غربی می تواند گام موثری در دستیابی به اهداف عالی آن باشد. بدیهی است که به منظور بهبود عملکرد و بازدهی کارکنان، این سازمان روشهای متعددی را امتحان کرده و هزینه های بسیاری را تاکنون متقبل شده است ولی همانند سایر سازمانهای دولتی از پایین بودن سطح بازدهی عملکرد کارکنان خود همچنان رنج می برد. بررسی عوامل تأثیر گذار بر عملکرد کارکنان به منظور دستیابی به عملکردی بهتر، رویکرد جدید این سازمان است.

آموزش ضمن خدمت یکی از مؤثرترین ابزارهای مدیران برای مقابله با تغییرات محیطی بوده و ضامن آرایه مناسب خدمات، بخصوص در سازمان های خدماتی و دولتی می باشد که چنانکه منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجراء شود، نه تنها عملکرد کارکنان و سازمان را بالا می برد، بلکه بهبود مهارت های مدیران و افزایش رضایت کارکنان و ارباب رجوع را نیز در پی خواهد داشت (ابطحی، ۱۳۸۶).

عملیات آموزش و بهسازی از فعالیتهای ضروری و مستمر برای تطبیق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان و محیط می باشد و آموزش، ابزاری است که به وسیله فنون و روشهای مختلف، مدیران را در اداره سازمانها یاری می رساند. ایجاد یک نظام اداری مطلوب و مناسب، تا اندازه زیادی به کمک آموزش و ارتقاء توانمندیهای نیروی انسانی امکان پذیر است. تسلط روزافزون انسان بر طبیعت و شناخت و آگاهی از ناشناخته ها و پژوهش برای یافتن تکنیک ها و ابزارهای جدید به منظور حل مسائل و مشکلات جامعه به ویژه در کشورهای در حال توسعه، مسأله آموزش نیروی انسانی را بیش از پیش مهم و مؤثر نموده است.

با توجه به اینکه ایران نیز سالهاست برای نیل به رشد و توسعه مطلوب در تکاپوست، یکی از اهداف استراتژیک و بلندمدت مدیران بلندپایه آن رها نمودن اقتصاد کشور از درآمدهای نفتی و اتکاء به درآمدهای غیر نفتی به عنوان مهمترین منبع درآمد و مؤثرترین ابزار توسعه می باشد. در این راستا آموزش نیروی انسانی و ارزیابی آثار آن بر افزایش عملکرد آنان، فوق العاده حایز اهمیت است. آموزش صحیح نیروی انسانی، ضمن اینکه در سطح سازمانهای دولتی باعث ارتقاء عملکرد کارکنان و سازمان می گردد زمینه های برخورد مناسبتر کارکنان با مراجعان را نیز فراهم می نماید. با توجه به موارد یاد شده و با عنایت به اینکه در این زمینه تاکنون پژوهش های کاربردی قابل توجهی در میان کارکنان شهرداری های جنوب استان آذربایجان غربی انجام نگرفته است، و همچنین صرف زمان و هزینه زیاد برای برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان شهرداری های جنوب استان آذربایجان غربی با اهمیت و مهم تلقی می شود، ضرورت و اهمیت انجام این پژوهش شکل گرفت.

با توجه به اینکه هر ساله دوره های آموزشی متعددی جهت ارتقای دانش کارکنان شهرداری های جنوب استان آذربایجان غربی انجام می شود و برگزاری این دوره ها توام با هزینه های متعدد و صرف وقت فراوان برای سازمان های مذکور می باشد و با توجه به اینکه انجام دوره های آموزشی متعدد برای هر سازمانی در عصر کنونی جهت بالابردن دانش کارکنان ضروری و با اهمیت می باشد. با این حال یا وجود انجام تحقیقات متعدد در این رابطه باز اینکه آیا دوره های آموزشی ضمن خدمت بر روی عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد یا خیر مورد اختلاف نظر صاحب نظران و اندیشمندان قرار دارد، بنابراین با توجه به

مطالب بیان شده مسئله اصلی این پژوهش شکل گرفت. به همین جهت پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی انجام خواهد شد و محقق درصدد آن است تا بررسی کند که آیا برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تاثیر دارد؟

## ۲. پیشینه تحقیق

جعفرتاش (۱۳۸۶) تحقیقی را با عنوان ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی در شرکت ایران خودرو انجام داد. یافته‌ها نشان داد که دوره‌های آموزشی ایران خودرو تأثیر معناداری در یادگیری کارکنان داشته است. فراگیران آموزش‌هایی را دیده‌اند که در عمل اجرا می‌کنند و این آموزش‌ها باعث صرفه‌جویی در مصرف بهینه انرژی شده است. کروی و متانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان توانمندسازی منابع انسانی از طریق آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی مازندران اعلام کرد که آموزش‌های ضمن خدمت در بهبود عملکرد، تقویت مهارت‌های شغلی، رضایت شغلی و آمادگی لازم برای انجام وظایف در کارکنان مؤثر بوده است. همچنین یافته‌ها حاکی از آن است که بین میانگین اثربخشی به دست آمده در دو گروه مردان و زنان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین میانگین‌های به دست آمده در سه گروه با سوابق خدمتی ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ تا ۱۵ سال و بالای ۱۵ سال تفاوت مشاهده می‌گردد. متانی (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان بررسی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ساری اعلام کرد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت در میزان بهره‌وری، رضایت شغلی، ثبات شغلی و آمادگی لازم برای انجام وظایف مؤثر می‌باشد.

رضایی (۱۳۸۳) در تحقیقی با عنوان ارزشیابی تاثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران اعلام کرد. دوره‌های آموزشی کارکنان، در رسیدن به اهداف مورد نظر مرکز آموزش بیمه ایران در تربیت نیروی انسانی مورد نیاز شرکت و ارتقای سطح دانش و مهارت‌ها و نگرش‌های شغلی کارکنان و همچنین ارتقا و بهبود عملکرد افراد شاغل در شرکت تا حدود زیادی موفق بوده است.

ربیعی، فاطمه و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان تاثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر کارایی نیروی انسانی از دیدگاه کارشناسان ستادی دانشگاه علوم پزشکی اراک اعلام کرد که رابطه معنی‌داری بین دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با کارایی، رضایت شغلی، مهارت شغلی و توانمندی شغلی وجود دارد. بین میانگین نمرات کارایی، رضایت شغلی و مهارت شغلی و توانمندی شغلی در سطوح سه‌گانه سن، سطح تحصیلات و سابقه کار ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. از دیدگاه کارشناسان، دوره‌های آموزش ضمن خدمت موجب ارتقای سطح کارایی کارکنان می‌شود. لازم است در آموزش ضمن خدمت، علاوه بر توجه به ارتقای مهارت و کارایی شغلی کارکنان، پرورش ویژگی‌های شخصیتی، تقویت فرهنگ سازمانی و منش آنان نیز مورد توجه قرار گیرد.

شهرانی و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان دیدگاه‌های کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری در خصوص دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بیان داشتند که توسعه روش‌های آموزش کارمندان، گامی در افزایش آگاهی آن‌ها و بهره‌وری به سازمان است. در این پژوهش ۵۰٪ کارمندان دوره‌های آموزشی برگزار شده را خوب، ۳۵٪ متوسط و ۱۵٪ ضعیف ارزیابی نمودند. همچنین اعلام کردند که دوره‌های برگزار شده توانسته است تا حدودی انتظارات کارمندان را برآورده سازد. دانایی و آجیلی (۱۳۹۱) در ارزشیابی دوره آموزشی واژه‌پردازی (ضمن خدمت طرح تکفا) توسعه کاربردی فناوری اطلاعات از دیدگاه کارکنان جهاد کشاورزی اعلام کرد که بین متغیرهای شخصی سن و سنوات خدمت رابطه منفی و معنی‌داری وجود داشت؛ اما با میزان تحصیلات افراد مورد مطالعه رابطه معنی‌داری دیده نشد. هم‌چنین، با متغیرهای رضایت از آموزشگران، محتوا و روش‌ها و وسایل کمک آموزشی با ۹۹ درصد اطمینان، و با ارائه روشن اهداف و سرفصل‌های دوره با ۹۵ درصد اطمینان، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشت. ولی با متغیر محیط و امکانات دوره رابطه معنی‌داری دیده نشد. بین

میانگین دو گروه زن و مرد آموزش با ۹۵ درصد اطمینان تفاوت " اثربخشی " شرکت کننده در دوره آموزشی، از نظر معنی داری وجود داشت.

خصالی لنگرودی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان عوامل موثر بر اثربخشی دوره‌های آموزشی برگزار شده در شرکت های تعاونی کشاورزی استان زنجان اعلام کرد بین اهداف آموزشی، روش و امکانات آموزشی، آموزشگران و محتوا با اثربخشی دوره‌های آموزشی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. از میان عوامل موثر در اثربخشی، مواردی همچون: روشن و صریح بیان شدن مطالب و جدید بودنشان، مشخص بودن اهداف دوره ها، اجرایی و کاربردی بودن مطالب، تناسب روش ها با محتوا، تلفیق مطالب نظری با عملی و همچنین نحوه برخورد و تطبیق آموزشگران با فراگیران و آشنایی فراگیران با تاثیر دوره ها در رشد و ارتقای شغلی مهمترین عوامل به شمار می آیند.

در تحقیقی توسط استیون اشمیت<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، رابطه بین آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی سنجیده شد. ارتباط بین رضایت شغلی و آموزش ضمن خدمت به صورت کلی بود. آموزش‌های شغلی، از جمله مدت زمان صرف شده در آموزش، روش آموزش، و محتوا تاثیر بیشتری بر این رضایت داشتند.

در مطالعه توسط جودی ایر<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، با هدف بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت حل مسئله بر حل مشکلات سازمانی بر روی ۱۱۸ نفر از مهمانداران انجام شد، که به طور تصادفی به دو گروه مورد و شاهد تقسیم شدند. نتایج نشان دهنده تاثیر آموزش ضمن خدمت بر حل مسئله، خود کارآمدی، رضایت شغلی بالاتر، و انگیزش بالاتر بود، اما بر سازگاری شغلی تاثیری نداشت.

### ۳. روش تحقیق

روش این پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی می باشد. این پژوهش در زمره مطالعات میدانی قرار دارد. چون در این پژوهش به توصیف و مطالعه آنچه هست می پردازیم، تحقیق مذکور در زمره تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی قرار می گیرد. به عبارت دیگر، پژوهشگر در این تحقیق سعی می کند بدون هیچ گونه دخالت یا نتیجه گیری ذهنی خود، وقایع و رخدادها را آن طور که هست، مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. چون پژوهش حاضر از این جهت که در جهت حل یک مشکل می باشد و از نتایج آن می توان بطور عملی استفاده کرد از نوع کاربردی محسوب می شود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی (شامل شهرهای سردشت، مهاباد، پیرانشهر، بوکان، نقده، شاهین دژ، تکاب، میاندوآب، اشنویه) می‌باشند که حداقل ۵ دوره آموزشی را طی نموده اند و تعداد آن‌ها ۶۳۲ نفر است. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران در سطح خطای ۵ درصد ۲۳۹ به دست می آید. که این تعداد با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای نسبی با نسبت ۰/۴ انتخاب گردیدند. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق بصورت میدانی بود که برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد. برای سنجش دوره‌های آموزشی از پرسشنامه ی دوره‌های آموزشی استافیل بیم (۲۰۰۲) که شامل ۲۴ سؤال در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت است استفاده می شود. همچنین برای سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد وظیفه‌ای از طریق فهرست واریسی بیرنه و همکاران (۲۰۰۵) و فهرست واریسی عملکرد زمینه‌ای کونوی و همکاران (۱۹۹۹) که مجموعاً شامل ۲۵ سؤال در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت است، استفاده می شود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از شاخص های آمار توصیفی همچون میانگین انحراف معیار، فراوانی، درصد و جدول استفاده شد. همچنین برای آزمون فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شده است. لازم به ذکر است که کلیه عملیات آماری به وسیله نرم افزار SPSS-20 انجام شده است.

<sup>1</sup> Steven W Schmidt

<sup>2</sup> JodyAyres

## ۴. نتایج

## بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش

نرمال بودن توزیع آماری متغیرهای پژوهش به‌عنوان یکی از مفروضه‌های آزمون‌های پارامتریک با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در سطح خطای ۵ درصد مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول (۱) آمده است. مشاهده می‌شود که برای تمامی متغیرهای پژوهش سطح معنی‌داری آزمون از سطح خطای ۵ درصد بزرگتر است ( $sig > 0.05$ ) یعنی اینکه توزیع تمامی متغیرهای پیوسته پژوهش در جدول با اطمینان ۹۵ درصد نرمال است و فرضیه صفر آزمون (فرض نرمال بودن) تأیید می‌شود، بنابراین مفروضه نرمال بودن توزیع آماری متغیرهای پژوهش برقرار بود لذا می‌توان از آزمون‌های پارامتریک جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده کرد.

جدول (۱): نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

| متغیر                    | n   | آماره کولموگروف-اسمیرنوف | سطح معنی‌داری sig |
|--------------------------|-----|--------------------------|-------------------|
| دوره‌های آموزشی ضمن خدمت | ۲۳۹ | ۰/۰۴۷                    | ۰/۲۰۰             |
| عملکرد وظیفه‌ای          | ۲۳۹ | ۰/۰۶۳                    | ۰/۰۹۰             |
| عملکرد زمینه‌ای          | ۲۳۹ | ۰/۰۶۲                    | ۰/۰۹۵             |
| عملکرد شغلی              | ۲۳۹ | ۰/۰۶۷                    | ۰/۰۵۳             |

## آزمون فرضیه‌های پژوهش

## آزمون فرضیه اصلی

دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر دارد. ابتدا نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد شغلی در جدول (۲) آمده است همانطور که مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی پیرسون ( $r = 0.448$ ) می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و ۱ درصد معنی‌دار است ( $sig < 0.05$  و  $0.01$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی‌داری دارد.

جدول (۲): آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد شغلی

| متغیر                   | عملکرد شغلی |
|-------------------------|-------------|
| دوره‌های آموزش ضمن خدمت |             |
| ضریب همبستگی پیرسون (۲) | ۰/۴۴۸       |
| سطح معنی‌داری sig       | ۰/۰۰۰       |

نتایج مدل گرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی در جدول ۳ آمده است، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) بیان می‌کند که مدل رگرسیون معنی‌دار می‌باشد ( $sig < 0.05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد

شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد ( $\beta = 0/404$  &  $\text{sig} < 0/05$ ) و ۱۶/۳ درصد تغییرات عملکرد شغلی کارکنان را تبیین کرده است، بنابراین فرضیه اصلی تأیید گردید.

### جدول (۳): نتایج مدل رگرسیون خطی ساده برای فرضیه اصلی

| متغیر وابسته | ANOVA (آنالیز واریانس) |        | ضریب تعیین | متغیر مستقل             | ضریب رگرسیون استاندارد نشده | خطای معیار | ضریب رگرسیون استاندارد شده $\beta$ | t     | سطح معنی‌داری sig |
|--------------|------------------------|--------|------------|-------------------------|-----------------------------|------------|------------------------------------|-------|-------------------|
|              | sig                    | F      |            |                         |                             |            |                                    |       |                   |
| عملکرد شغلی  | ۰/۰۰۰                  | ۳۳/۶۵۹ | ۰/۱۶۳      | مقدار ثابت              | ۱/۸۷۶                       | ۰/۲۵۷      | -                                  | ۷/۳۰۴ | ۰/۰۰۰             |
|              |                        |        |            | دوره‌های آموزش ضمن خدمت | ۰/۴۰۴                       | ۰/۰۷۰      | ۰/۴۰۴                              | ۵/۸۰۲ | ۰/۰۰۰             |

### آزمون فرضیات فرعی پژوهش

#### آزمون فرضیه فرعی اول

دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر دارد. ابتدا نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد وظیفه‌ای در جدول (۴) آمده است همانطور که مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی پیرسون ( $r = 0/303$ ) می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و ۱ درصد معنی‌دار است ( $\text{sig} < 0/05$  &  $0/01$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی‌داری دارد.

### جدول (۴): آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد وظیفه‌ای

| متغیر                   | عملکرد وظیفه‌ای |
|-------------------------|-----------------|
| دوره‌های آموزش ضمن خدمت |                 |
| ضریب همبستگی پیرسون (r) | ۰/۳۰۳           |
| سطح معنی‌داری sig       | ۰/۰۰۰           |

نتایج مدل رگرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی در جدول (۵) آمده است، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) بیان می‌کند که مدل رگرسیون معنی‌دار می‌باشد ( $\text{sig} < 0/05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد ( $\beta = 0/303$  &  $\text{sig} < 0/05$ ) و ۹/۲ درصد تغییرات عملکرد وظیفه‌ای کارکنان را تبیین کرده است، بنابر این فرضیه فرعی اول تأیید گردید.

جدول (۵): نتایج مدل رگرسیون خطی ساده برای فرضیه فرعی اول

| متغیر وابسته      | ANOVA (آنالیز واریانس) |       | ضریب تعیین | متغیر مستقل             | ضریب رگرسیون استاندارد نشده | خطای معیار | ضریب رگرسیون استاندارد شده $\beta$ | t     | سطح معنی داری sig |
|-------------------|------------------------|-------|------------|-------------------------|-----------------------------|------------|------------------------------------|-------|-------------------|
|                   | F                      | sig   |            |                         |                             |            |                                    |       |                   |
| عملکرد و وظیفه‌ای | ۱۷/۴۷۰                 | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۹۲      | مقدار ثابت              | ۱/۵۶۱                       | ۰/۴۱۷      | -                                  | ۳/۷۴۶ | ۰/۰۰۰             |
|                   |                        |       |            | دوره‌های آموزش ضمن خدمت | ۰/۴۷۲                       | ۰/۱۱۳      | ۰/۳۰۳                              | ۵/۸۰۲ | ۰/۰۰۰             |

## آزمون فرضیه فرعی دوم

دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. ابتدا نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد زمینه‌ای در جدول ۶ آمده است همانطور که مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۲) ۰/۲۳۸ می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و ۱ درصد معنی دار است ( $\text{sig} < 0.05 \& 0.01$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی داری دارد.

جدول (۶): آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و عملکرد زمینه‌ای

| متغیر                   | عملکرد زمینه‌ای |
|-------------------------|-----------------|
| دوره‌های آموزش ضمن خدمت |                 |
| ضریب همبستگی پیرسون (۲) | ۰/۲۳۸           |
| سطح معنی داری sig       | ۰/۰۰۲           |

نتایج مدل رگرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی در جدول (۷) آمده است، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) بیان می‌کند که مدل رگرسیون معنی دار می‌باشد ( $\text{sig} < 0.05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی داری دارد ( $\text{sig} < 0.05 \& \beta = 0.238$ ) و ۵/۶ درصد تغییرات عملکرد زمینه‌ای کارکنان را تبیین کرده است، بنابر این فرضیه فرعی دوم تأیید گردید.

جدول (۷): نتایج مدل رگرسیون خطی ساده برای فرضیه فرعی دوم

| متغیر وابسته    | ANOVA (آنالیز واریانس) |       | ضریب تعیین | ضریب رگرسیون استاندارد نشده | خطای معیار | ضریب رگرسیون استاندارد شده $\beta$ | t     | سطح معنی داری sig |
|-----------------|------------------------|-------|------------|-----------------------------|------------|------------------------------------|-------|-------------------|
|                 | F                      | sig   |            |                             |            |                                    |       |                   |
| عملکرد زمینه‌ای | ۱۰/۳۴۳                 | ۰/۰۰۲ | ۰/۰۵۶      | ۲/۴۲۸                       | ۰/۳۲۰      | -                                  | ۷/۵۸۶ | ۰/۰۰۰             |
|                 |                        |       |            |                             | ۰/۰۸۷      | ۰/۲۳۸                              | ۳/۲۱۶ | ۰/۰۰۲             |

### ۵. بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی: دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده شد مقدار ضریب همبستگی پیرسون ( $r = 0.448$ ) می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و ۱ درصد معنی دار است ( $sig < 0.05$  و  $0.01$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی داری دارد. نتایج مدل رگرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی نشان داد که مدل رگرسیون معنی دار می‌باشد ( $sig < 0.05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد شغلی کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تاثیر مثبت و معنی داری دارد ( $sig < 0.05$  &  $\beta = 0.404$ ) و ۱۶/۳ درصد تغییرات عملکرد شغلی کارکنان را تبیین کرده است، بنابراین فرضیه اصلی تائید گردید. با توجه به نتیجه به دست آمده می‌توان گفت که برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی مفید و موثر می‌باشد و باعث بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌گردد. پس لازم است تا مدیران این سازمان نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان اقدام نمایند. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش‌های رخس (۱۳۸۹)، که اعلام کرد شکوفائی و انگیزش شغلی و میزان ارزش شغلی کارکنان آموزش دیده به مراتب بیشتر از کارکنان آموزش ندیده است. ویدا اندیشمند (۱۳۷۶) که اعلام کرد که کارکنان آموزش دیده نسبت به کارکنان آموزش ندیده در حل مشکلات کاری و اخذ تصمیمات موثر، توانا تر هستند. همچنین گروه آموزش دیده نسبت به گروه آموزش ندیده بهتر از عهده انجام و تجزیه و تحلیل وظایف شغلی خود بر می‌آیند. جعفری (۱۳۸۲) تحقیقی را با عنوان ارزیابی دوره‌های آموزشی کاربردی ضمن خدمت کارکنان در نیروگاه‌های برق آبی انجام داد. یافته‌ها حاکی از تاثیر اجرای دوره آموزشی بر کارایی واحدهای مختلف نیروگاه‌ها است و اغلب شرکت کنندگان نظر مثبتی نسبت به آموزش‌های تخصصی و کاربردی کارکنان نیروگاه‌های برق آبی داشتند. خیرخواه حسن آبادی (۱۳۸۲) تحقیقی را با عنوان بررسی نقش آموزش در افزایش کارایی کارکنان در اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی یزد انجام داد. یافته‌های تحقیق نشان داد که کارایی کارکنان آموزش دیده اداره کل استاندارد و تحقیقات استان یزد بیش از کارکنان آموزش ندیده است. بانی راد (۱۳۸۳) در تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر دوره‌های کوتاه مدت آموزشی بر کارایی کارکنان از دیدگاه مدیران در شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان غربی اعلام کرد که بین دوره‌های کوتاه مدت آموزشی و کارایی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. از دیدگاه مدیران شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان غربی طی دوره‌های آموزشی کوتاه مدت به میزان بالایی در افزایش کارایی کارکنان مؤثر واقع گردیده است. قاسمی (۱۳۸۲) در بررسی تاثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه استان تهران اعلام کرد که عملکرد کارکنان در



سه حیطة (دانش شغلی، کسب مهارتهای فنی و حرفه ای و تغییر نگرش) در مجموع بالاتر از سطح استاندارد و مطلوب ارزیابی شد. یافته ها همچنین نشان داد که کارکنان دوره‌های آموزشی را در افزایش دانش شغلی و کسب مهارتهای فنی و حرفه ای خود موثرتر از تغییر نگرششان دانسته اند. کربوبی و متانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان توانمندسازی منابع انسانی از طریق آموزش های ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی مازندران اعلام کرد که آموزش های ضمن خدمت در بهبود عملکرد، تقویت مهارت های شغلی، رضایت شغلی و آمادگی لازم برای انجام وظایف در کارکنان مؤثر بوده است. افشان سلطان (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان تاثیر آموزش بر عملکرد کارکنان شرکت مخابرات راه دور پاکستان اعلام کرد اگر سازمان در آموزش کارکنان سرمایه گذاری کند عملکرد و قابلیت و مهارت کارکنان افزایش می یابد. همچنین آموزش نقش کلیدی را در افزایش عملکرد کارکنان دارد. همسو می باشد. با توجه به اینکه نتایج این بخش از پژوهش با نتایج بیشتر پژوهش های اشاره شده در فصل دوم پژوهش همسو می باشد پس ضرورت برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان به منظور کسب مزایای آن لازم و ضروری می باشد.

فرضیه فرعی اول: دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده شد مقدار ضریب همبستگی پیرسون ( $r = 0.303$ ) می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و ۱ درصد معنی‌دار است ( $\text{sig} < 0.05$  و  $0.01$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج مدل رگرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی نشان داد که مدل رگرسیون معنی‌دار می‌باشد ( $\text{sig} < 0.05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد ( $\text{sig} < 0.05$  &  $\beta = 0.303$ ) و ۹/۲ درصد تغییرات عملکرد وظیفه‌ای کارکنان را تبیین کرده است، بنابر این فرضیه فرعی اول تأیید گردید. برگزاری دوره‌های آموزشی باعث می‌شود تا کارکنان در وظایفی که به آن‌ها سپرده شده است بهتر و کارا تر عمل نمایند همچنین برگزاری این دوره ها باعث افزایش دانش و آگاهی رسته های شغلی و افزایش معلومات و اطلاعات شغلی می‌گردد. با توجه به تاثیر دوره‌های آموزشی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان پس برگزاری این دوره ها می‌تواند نتایج بسیار مثبتی را هم برای پرسنل و هم بهبود اثربخشی سازمان داشته باشد. نتایج این بخش از پژوهش با پژوهش های زیر همسو می‌باشد. سیلور در تحقیق خود در خصوص اثربخشی برنامه های آموزشی ضمن خدمت که در سال ۱۹۸۳ انجام داد ثابت نموده است برنامه های آموزش ضمن خدمت که با کلاس درس ارتباط نزدیکی داشته باشد، بیشتر مقبولیت یافته و ثمربخش بیشتری را به همراه خواهد داشت. برنامه ها باید گونه ای طراحی گردند که توجه شرکت کنندگان در برنامه را جلب و رضایت آنان را فراهم سازد، خط مشی قوانین و محتوای برنامه باید قابل درک باشند. موریس<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۶ بیان می‌دارد، که کارکنانی که در آموزش‌های ضمن خدمت شرکت نکرده‌اند کمتر از کسانی که در این دوره شرکت کرده‌اند توانمند شده‌اند و از انگیزه کمتری برخوردارند. پولی<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۴، نتیجه گرفت که برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت عملکرد معلمان تربیت بدنی را بهبود می‌بخشد، به شرطی که روند انعکاسی و دادن اختیار به معلمان، آن‌ها باید برای ارائه نظرات حرفه‌ای که بر آموزش تاثیر مثبت دارند، تشویق شوند و افراد دیگر هم نظرات خود را بازسازی کنند. بنابراین در برنامه‌های قبل از خدمت و ضمن خدمت معلمان علاوه بر اینکه باید دیدگاه‌های خود را در آموزش ادغام کنند، همچنین باید فرصت‌هایی برای بهبود، اصلاح و انعکاس نظرات ایشان فراهم شود. انیس<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۴ نتیجه گرفت که برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت معلمان بر پیشرفت، بهبود و اصلاح دانش فرایندی و گفتار معلمان تاکید دارد، اما دانش عملکردی یا تئوری‌های عمل آن‌ها را نادیده می‌گیرد. او تاکید می‌کند که طراحان دوره‌های

<sup>1</sup> Mouris

<sup>2</sup> Pouli

<sup>3</sup> Anise

آموزشی باید به برقراری ارتباط بین تئوری‌های مورد آموزش شبه معلمان و عملکرد آن‌ها توجه کنند. پژوهش ورنر و همکاران (۲۰۰۵) نشان داد که اجرای برنامه‌های آموزشی به افزایش سود و کاهش هزینه‌های کارکنان بخش غیر اداری کمک می‌کند. جعفری (۱۳۸۲) تحقیقی را با عنوان ارزیابی دوره‌های آموزشی کاربردی ضمن خدمت کارکنان در نیروگاه‌های برق آبی انجام داد. یافته‌ها حاکی از تأثیر اجرای دوره آموزشی بر کارایی واحدهای مختلف نیروگاه‌ها است و اغلب شرکت‌کنندگان نظر مثبتی نسبت به آموزش‌های تخصصی و کاربردی کارکنان نیروگاه‌های برق آبی داشتند. خیرخواه حسن آبادی (۱۳۸۲) تحقیقی را با عنوان بررسی نقش آموزش در افزایش کارایی کارکنان در اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی یزد انجام داد. یافته‌های تحقیق نشان داد که کارایی کارکنان آموزش دیده اداره کل استاندارد و تحقیقات استان یزد بیش از کارکنان آموزش ندیده است. بانی راد (۱۳۸۳) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر دوره‌های کوتاه مدت آموزشی بر کارایی کارکنان از دیدگاه مدیران در شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان غربی اعلام کرد که بین دوره‌های کوتاه مدت آموزشی و کارایی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. از دیدگاه مدیران شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان غربی طی دوره‌های آموزشی کوتاه مدت به میزان بالایی در افزایش کارایی کارکنان مؤثر واقع گردیده است. قاسمی (۱۳۸۲) در بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه استان تهران اعلام کرد که عملکرد کارکنان در سه حیطه (دانش شغلی، کسب مهارت‌های فنی و حرفه‌ای و تغییر نگرش) در مجموع بالاتر از سطح استاندارد و مطلوب ارزیابی شد. یافته‌ها همچنین نشان داد که کارکنان دوره‌های آموزشی را در افزایش دانش شغلی و کسب مهارت‌های فنی و حرفه‌ای خود مؤثرتر از تغییر نگرششان دانسته‌اند. خصالی لنگرودی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان عوامل مؤثر بر اثربخشی دوره‌های آموزشی برگزار شده در شرکت‌های تعاونی کشاورزی استان زنجان اعلام کرد بین اهداف آموزشی، روش و امکانات آموزشی، آموزشگران و محتوا با اثربخشی دوره‌های آموزشی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. از میان عوامل مؤثر در اثربخشی، مواردی همچون: روشن و صریح بیان شدن مطالب و جدید بودنشان، مشخص بودن اهداف دوره‌ها، اجرایی و کاربردی بودن مطالب، تناسب روش‌ها با محتوا، تلفیق مطالب نظری با عملی و همچنین نحوه برخورد و تطبیق آموزشگران با فراگیران و آشنایی فراگیران با تأثیر دوره‌ها در رشد و ارتقای شغلی مهم‌ترین عوامل به شمار می‌آیند. پیرویان و همکاران (۱۳۹۰) در ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ بر اساس مدل ارزشیابی کرک پاتریک اعلام کرد که فراگیران شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی در مجموع، میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی را در سطح خوب ارزیابی نموده‌اند. گرچه دوره‌های آموزشی برگزار شده از اثربخشی صد در صد برخوردار نبوده است ولی با توجه به محاسبات آماری انجام شده می‌توان ادعا نمود که اثربخشی آموزش‌های سازمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بطور معنی‌دار از میانگین فرضی (۶۰ درصد دوره‌ها اثربخش) بالاتر بوده است.

کروبی و متانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان توانمندسازی منابع انسانی از طریق آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی مازندران اعلام کرد که آموزش‌های ضمن خدمت در بهبود عملکرد، تقویت مهارت‌های شغلی، رضایت شغلی و آمادگی لازم برای انجام وظایف در کارکنان مؤثر بوده است. افشان سلطان (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان تأثیر آموزش بر عملکرد کارکنان شرکت مخابرات راه دور پاکستان اعلام کرد اگر سازمان در آموزش کارکنان سرمایه‌گذاری کند عملکرد و قابلیت و مهارت کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین آموزش نقش کلیدی را در افزایش عملکرد کارکنان دارد. همسو می‌باشد. با توجه به اینکه نتایج این بخش از پژوهش با نتایج بیشتر پژوهش‌های اشاره شده در بخش دوم همسو می‌باشد پس ضرورت برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان به منظور کسب مزایای آن لازم و ضروری می‌باشد. دلیل همسویی نتایج این بخش از پژوهش با پژوهش‌های قبلی را می‌توان در کسب مزایای این دوره‌ها در بهبود شرح شغل و وظیفه‌ی کارکنان دانست که شرکت در این دوره‌ها باعث کسب دانش و معلومات شغلی و بهبود خلاقیت کارکنان و همچنین دستیابی به ایده‌ها و در مجموع توانمندسازی کارکنان می‌گردد.

فرضیه فرعی دوم: دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (کوتاه مدت) بر عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های استان آذربایجان غربی تأثیر دارد. همانطور که مشاهده شد مقدار ضریب همبستگی پیرسون (r) ۰/۲۳۸ می‌باشد که در سطح خطای ۵ درصد و

۱ درصد معنی‌دار است ( $\text{sig} < 0.05$ ) و جهت رابطه مثبت می‌باشد، بنابراین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت با عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی رابطه خطی مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج مدل رگرسیون خطی ساده جهت بررسی میزان تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی نشان داد که مدل رگرسیون معنی‌دار می‌باشد (  $\text{sig} < 0.05$ ) و همچنین مشاهده می‌شود که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر روی عملکرد زمینه‌ای کارکنان شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد ( $\beta = 0.238$  &  $\text{sig} < 0.05$ ) و ۵/۶ درصد تغییرات عملکرد زمینه‌ای کارکنان را تبیین کرده است، بنابر این فرضیه فرعی دوم تأیید گردید. با توجه به اینکه برگزاری دوره‌های آموزشی باعث بهبود عملکرد زمینه‌ای یعنی تعاملات و تقویت اعتماد به نفس و همچنین فعالیت‌های تعریف نشده و نامشخص نظیر، کار تیمی و حمایتی در سازمان می‌شود. پس لازم است تا مدیران شهرداری‌های جنوب استان آذربایجان غربی نسبت به برگزاری این دوره‌ها برای بهبود عملکرد زمینه‌ای کارکنان اقدام نمایند. نتایج این بخش از پژوهش با پژوهش‌های زیر همسو می‌باشد. سیلور در تحقیق خود درخصوص اثربخشی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت که در سال ۱۹۸۳ انجام داد ثابت نموده است برنامه‌های آموزش ضمن خدمت که با کلاس درس ارتباط نزدیکی داشته باشد، بیشتر مقبولیت یافته و ثمربخش بیشتری را به همراه خواهد داشت. برنامه‌ها باید گونه‌ای طراحی گردند که توجه شرکت‌کنندگان در برنامه را جلب و رضایت آنان را فراهم سازد، خط مشی قوانین و محتوای برنامه باید قابل درک باشند. در مطالعه‌ای که توسط دلیمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) در ویتنام شمالی انجام شد، نتایج بیانگر آن بود که از نظر بیشترین کارکنان بهداشتی روستایی آموزش ضمن خدمت یکی از عوامل اصلی انگیزش است. فرانکو<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، عوامل موثر بر انگیزه کارکنان بهداشتی را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیده که احساس مباحثات، موثر بودن، صداقت در مدیریت و امنیت شغلی از مهم‌ترین عوامل انگیزشی قلمداد شده‌اند و عواملی چون تشویق‌های مالی و غیرمالی نیز از مهم‌ترین عوامل تشخیص داده شده‌اند. وی بر آموزش به‌عنوان یک پیشنهاد در جهت ارتقای انگیزش تأکید می‌کند. در مطالعه توسط جودی ایر<sup>۳</sup> (۲۰۰۷)، با هدف بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت حل مسئله بر حل مشکلات سازمانی بر روی ۱۱۸ نفر از مهمانداران انجام شد، که به طور تصادفی به دو گروه مورد و شاهد تقسیم شدند. نتایج نشان دهنده تأثیر آموزش ضمن خدمت بر حل مسئله، خود کارآمدی، رضایت شغلی بالاتر، و انگیزش بالاتر بود، اما بر سازگاری شغلی تأثیری نداشت. لامپرز<sup>۴</sup> در سال ۲۰۰۴، با پیاده‌سازی ده استراتژی برای توانمندسازی کارکنان و معلمان مدارس، متوسطه دریافت که رشد حرفه‌ای معلمان از طریق آموزش‌های ضمن خدمت، موجب افزایش مهارت‌ها و برقراری ارتباط مؤثر با یکدیگر و افزایش خلاقیت‌ها و انگیزش شده است. رودریگوئز<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) در مطالعات تجربی خود در اسپانیا به این نتیجه رسید که تعلیم و تربیت و مشخصاً آموزش و پرورش، سبب ساز تغییرات مثبت در ساختار سازمانی شده و افراد با آموزش کم و با کمبود آموزش‌های تخصصی‌ریال مانعی جدی برای فعالیت‌های تعاونی در منطقه هستند. کمالی (۱۳۷۵) تأثیر دوره‌های آموزشی را در علاقه مندی فراگیران به شغل و افزایش روحیه همکاری و مسولیت‌پذیری در حد زیاد و در ارتقای شغل، توانایی استفاده درست از ابزار و وسایل، افزایش سرعت عمل، رعایت نظم و ترتیب، دقت و توانمندسازی فراگیران برای استفاده از روش‌های جدید انجام کار در حد متوسط ارزیابی کرده است. حمید رضازاده ازگلی (۱۳۷۳) در مقاله خود نتیجه می‌گیرد که شرکت کارمندان در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، موجب کسب دانش فنی بیشتر آنان، افزایش مهارت و توانایی آنان در بکارگیری ابزار و وسایل مورد نیاز شغلی خود، افزایش نظم، انضباط، دقت، همکاری و روحیه تعاون در بین آنان، کاهش ضایعات در ابزار، دستگاه‌ها، مواد اولیه و زمان انجام دادن کارها، افزایش توان تولید و بازده کاری و کاهش سوانح ناشی از کار و افزایش رعایت مواد ایمنی و مقررات حاکم بر محیط کار از سوی کارمندان می‌شود. دلیل همسو بودن نتایج این بخش از پژوهش با نتایج محققان دیگر را می‌توان در مزایای برگزاری این دوره‌ها در بهبود عملکرد زمینه‌ای کارکنان دانست که در

<sup>۱</sup> Dieleman<sup>۲</sup> Feranko<sup>۳</sup> JodyAyres<sup>۴</sup> Lamperz

بیشتر سازمان ها این مورد مثبت و موثر بوده است و برگزاری این دوره ها باعث کسب مزایای غیر مستقیم و غیر رسمی زیادی برای سازمان ها می باشد.

با توجه به نتایج این تحقیق و تحقیقات همسو با این پژوهش، مشخص گردید که برگزاری دوره های آموزشی برای بهبود عملکرد شغلی و مولفه های آن یعنی عملکرد زمینه ای و وظیفه ای موثر و مفید می باشد و مدیران و مسئولین شهرداری های جنوب استان آذربایجان غربی و اداره کل استان لازم است تا به منظور بهبود عملکرد شغلی، افزایش خلاقیت کارکنان، افزایش دانش سازمانی و تخصصی و همچنین جهت دستیابی به اهداف سازمانی و در نهایت کارایی، اثربخشی و بهره وری با برگزاری دوره های آموزشی اقدام نمایند.

## منابع

۱. ابطحی، سید حسین. (۱۳۸۶). آموزش و بهسازی منابع انسانی. تهران، مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
۲. جعفر تاش، سارا. (۱۳۸۶). ارزشیابی اثربخشی دوره های آموزشی شرکت ایران خودرو. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا
۳. خصالی لنگرودی، ایمان. خیری، شقایق. یعقوبی، جعفر. (۱۳۹۱). عوامل موثر بر اثربخشی دوره های آموزشی برگزار شده در شرکت های تعاونی کشاورزی استان زنجان. نشریه تعاون و کشاورزی، سال ۲۳، شماره ۱۱، ص ۱۹-۱.
۴. دانایی، میترا و آجیلی، عبدالعظیم. (۱۳۹۱). ارزشیابی دوره آموزشی واژه پردازی (ضمن خدمت طرح تکفا) توسعه کاربردی فناوری اطلاعات از دیدگاه کارکنان جهاد کشاورزی. مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، ص ۲۶-۱۵.
۵. ربیعی، فاطمه. مویدی، سید نورالدین. نادری، زهرا. علی آبادی فراهانی، کبری. شمسی، محسن. (۱۳۹۰). تاثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر کارایی نیروی انسانی از دیدگاه کارشناسان ستادی دانشگاه علوم پزشکی اراک. فصلنامه راهبرد های آموزش، دوره ۴، شماره ۲، صص ۸۹-۸۵.
۶. رضایی، اکبر. (۱۳۸۳). ارزشیابی تاثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران. فصلنامه صنعت بیمه، سال نوزدهم، شماره ۴، زمستان ۱۳۸۳، شماره مسلسل ۷۶، صص ۸۱-۱۰۰.
۷. شاهانی، اسد. (۱۳۷۷). ارزشیابی دوره های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان ترویج سازمان کشاورزی استان مازندران بین سال های ۱۳۷۴-۱۳۷۶، پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس.
۸. کروی، مهدی و متانی، مهرداد. (۱۳۸۸). توانمندسازی منابع انسانی از طریق آموزش های ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی مازندران. فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۹، ص ۷-۳۰.
۹. متانی، مهرداد و حسن زاده، رمضان. (۱۳۸۷). بررسی اثربخشی دوره های آموزش ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ساری. پژوهشنامه تربیتی، شماره پانزدهم، تابستان ۸۷، ص ۱۵۹-۱۷۹.
10. Hobken. (2005). wiley john & sons. goverance of the Extended Enterprise, Newjersey, ISBN 1-84398-050-9.
11. Mohammadi MA, Dadkhah B. (2005). Continuous medical education from view of nursing personnel working in Ardabil hospitals. Ardabil Univ Med Sci J; 5(3):271-7.
12. Sabanci, Ali. (2009). The effect of primary school teachers' burnout on organizational Health, Procedia Social and Behavioral Sciences 1 (2009) 195-205
13. Shahrani F, Mortazavi A, Asadian GH, Jafar Nejad F, Abjam Z. (2009). the view of Chaharmahal-Bakhtiari Red Crescent society personnel about short-term training courses in 2008. Q Sci J Rescue Relief. 2009; 1(2):30-8. [Persian]

14. Stephen H.Hollden, Donald F.Norris, Patricia D.Fletcher. (2003). Government At The Local Level, Jstor Public Performance Ce & Management Review , Vol 26, No-4 (jun-,2003), PP-325-344
15. Sultana, Afshan. Irum, Sobia, Ahmed, Kamran, Mehmood, Nasir. (2012). Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication Sector in Pakistan. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol 4, No 6, PP: 646-661.
16. Zareie Matin H., Mohammadi Elyasi GH. And Sanati Z. (2007). the relationship between job training and empowering employees (Agriculture Organization of Qom province), Journal of Management culture, Vol.5, No.16, pp. 87-116.

# The effect of in-service training courses (short term) on job performance Employees of the southern municipalities of West Azarbaijan province

Abdulsalam Rivaz, Nehmat Mahmoudpour, Qasim Shahijani  
*Piranshahr municipality expert*

---

## Abstract

The purpose of this research was to investigate the effect of in-service training courses (short-term) on the job performance of the employees of the southern municipalities of West Azarbaijan province. which was done by descriptive-correlation method and in field form. The statistical population of this research is the employees of the southern municipalities of West Azarbaijan province, whose number was 632, out of which 239 were selected as a statistical sample according to Cochran's formula. To collect information, the educational courses questionnaire of Stafil Beam (2002) including 24 questions and the job performance questionnaire through the checklist of Birneh et al. (2005) and Conway et al. (1999) including 25 questions were used. The validity of the questionnaires was confirmed by expert professors in the field of management. The reliability of the questionnaires was obtained with Cronbach's alpha of 0.81 and 0.91, respectively. Descriptive statistics indicators were used for data analysis, and Pearson correlation and regression tests were used to test hypotheses. The results showed that there is a significant relationship between training courses and job performance, task performance and contextual performance among the employees of the southern municipalities of Agh province ( $p=0.01$ ) and also in-service training courses on performance. Job, task performance and contextual performance of the employees of the southern municipalities of Agh province have a positive and meaningful effect.

**Keywords:** training courses, job performance, task performance, contextual performance.

---