

بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر

بر اساس الگوی کرک پاتریک

محمد جعفری^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۱۸

چکیده

زمینه و هدف: فرآیند آموزش، تلاش هدفمندی است جهت ارتقای دانش و مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان به منظور ایجاد تغییرات رفتاری مطلوب، تا کارکنان را برای انجام بهینه مسئولیت‌های شغلی آماده نماید و اثربخشی آموزشی چیزی نیست جز بررسی میزان تحقق این هدف. این تحقیق در نظر دارد میزان اثربخشی دوره‌های تخصصی-تکمیلی بر سطح یادگیری کارکنان فرماندهی انتظامی بوشهر را مورد ارزیابی قرار دهد.

مواد و روش: این پژوهش از نوع تحقیقات کاربردی است که به شیوه توصیفی-تحلیلی و از طریق پیمایش، با استناد به الگوی کرک پاتریک انجام شده است. برای ارزیابی واکنش، یادگیری، رفتار شغلی و کیفیت آموزش، با طرح ۱۰ فرضیه از چهار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. جامعه آماری شامل کلیه فراگیران شرکت-کننده در دوره‌های آموزشی سال ۱۳۹۲ با حجم نمونه ۱۱۸ نفر و فرماندهان انتظامی با حجم نمونه ۱۰۳ نفر می‌باشد. برای تحلیل داده‌ها آزمون‌های، t تک نمونه‌ای، علامت و آزمون مقایسه زوجی استفاده شده است. برای تعیین اعتبار ابزار سنجش از روایی محتوا و برای پایایی آن از آلفای کرونباخ با مقدار کل ۰/۹۲۵ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش: واکنش فراگیران نسبت به برگزاری دوره‌های تخصصی-تکمیلی از نظر مطلوبیت در حد متوسط قرار دارد. دانش فراگیران پس از حضور در دوره‌ها افزایش محسوسی نشان می‌دهد لیکن، از نظر مدیران و فرماندهان تغییرات رفتاری کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌ها چندان ملموس نبوده و تغییرات اندکی در قابلیت‌های آنان ایجاد گردیده است. همچنین مدیران و فرماندهان، فرآیند برنامه‌ریزی و ارزیابی دوره‌های تخصصی-تکمیلی را نسبتاً مطلوب می‌دانند اما نظر چندان مساعدی نسبت به فرآیند اجرایی آن ندارند.

کلیدواژه‌ها: اثربخشی، آموزش، دوره‌های تخصصی-تکمیلی، یادگیری، کارکنان، فرماندهی انتظامی بوشهر

مقدمه

بررسی شکل‌گیری و تحول سازمان‌ها نشان می‌دهد در گذشته به علت ساده بودن زندگی بشری و تکنولوژی محدود، ساختار و کارکردهای سازمان‌ها ساده و ابتدایی بوده و افراد برای انجام فعالیت‌های آن نیاز چندانی به دانش و معلومات حرفه‌ای نداشتند. تغییر و تحولاتی که بعدها در شکل زندگی اجتماعی به وجود آمد موجب وسعت و گستردگی در ابعاد گوناگون سازمان‌ها شد و در نتیجه اهداف، وظایف و مسئولیت‌های آن پیچیده‌تر و اداره امور آن نیز به مراتب دشوارتر گردید. در چنین شرایطی دیگر افراد بدون داشتن دانش و مهارت‌های لازم قادر به انجام وظایف و فعالیت‌های سازمان‌ها نبودند. پیامد چنین تغییر و تحولات عظیم صنعتی، تکنولوژیکی، اقتصادی و... موضوع آموزش کارکنان در سازمان‌ها را به امری حیاتی و ضرورتی انکارناپذیر مبدل نموده است (سام‌خانین، ۱۳۸۴: ۱۱-۱۳). در حال حاضر بسیاری از سازمان‌ها صرف نظر از نوع و میزان تحصیلات رسمی کارکنان خود و با توجه به پویایی‌های موجود در علوم و همچنین نیازمندی‌های شغلی، دوره‌های آموزشی متنوع و مداومی را برای آن‌ها تدارک می‌بینند و به وسیله آموزش، دانش و مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان خود را ارتقا بخشیده و عملکرد شغلی آن‌ها را با اهداف مورد نظر سازمان هماهنگ می‌کنند. اهمیت آموزش کارکنان در سازمان‌ها تا حدی است که برخی صاحب‌نظران آن را خود مدیریت نامیده‌اند. بدین معنی که بدون آموزش کارکنان، پایه‌های مدیریت متزلزل می‌شود و به مخاطره می‌افتد (ابطحی، ۱۳۸۳). با این وصف، آموزش کارکنان را می‌توان بخشی از فرآیند نظام مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها دانست که در صدد است از توانایی‌های بالقوه و نامحدود انسان‌ها و همچنین توانایی تغییرپذیری آن‌ها در جهت رشد سازمانی بهره‌برداری نماید (میرسپاسی، ۱۳۸۵). در این راستا، رشد حرفه‌ای کارکنان به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران و سیاست‌گذاران نظام آموزش پلیس تبدیل گردیده به طوری که در حوزه مأموریتی این سازمان، همه‌ساله انواع آموزش‌های ضمن خدمت در جهت تداوم حیات، پویایی و سودمندی عملکرد سازمان طراحی و به مرحله اجرا در می‌آید به همین دلیل، اثربخشی نظام آموزش پلیس می‌تواند یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد مدیران در حوزه آموزش محسوب می‌شود.

بیان مسئله و اهمیت تحقیق

سازمان باید نیازهای آموزشی کارکنان خود را شناسایی نموده، امکانات آموزشی را فراهم آورده و اثربخشی آن را ارزیابی نماید. این امر تضمین می‌کند که کلیه فعالیت‌های تأثیرگذار بر کیفیت محصول و خدمات، توسط افراد شایسته انجام می‌شود (قلیچ لی، ۱۳۸۶: ۱۵۴). بی‌شک، کارکنان پلیس یکی از عناصر اصلی ایجاد هرگونه تحول در فرآیند استقرار، حفظ نظم و امنیت داخلی کشور محسوب می‌شوند؛ لذا برای این که بتوانند وظایف حرفه‌ای و تخصصی خود را بهتر انجام دهند، لازم است پیوسته امکان بهره‌مندی آنان از آموزش‌های جدید و

مهارت‌های تازه فراهم گردد. این مهم از طریق طراحی و اجرای نظام آموزش ضمن خدمت کارکنان، به نحوی که زمینه ارتقای علمی و تخصصی و به‌روز نمودن اطلاعات و کسب مهارت‌های جدید را امکان‌پذیر نماید، میسر می‌شود. در حال حاضر اغلب سازمان‌های صنعتی، بازرگانی و خدماتی همچون نیروی انتظامی برنامه‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزشی وابسته به خود و یا مراکز آموزشی برون‌سازمانی برای ارتقای سطح دانش و تخصص کارکنان برگزار می‌کنند که قطعاً اجرای هر دوره متضمن صرف منابع مالی، بودجه‌ای و سرمایه-گذاری‌های هنگفت است. بر این اساس، آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی حاصل از آن‌ها برای مدیران نیروی انتظامی می‌تواند بسیار حائز اهمیت باشد. از سوی دیگر، تردیدی نیست که برنامه‌های آموزشی از نظر کیفیت، تفاوت‌های زیادی باهم دارند. متأسفانه شمار اندکی از این برنامه‌ها به طور جامع ارزشیابی می‌شوند. یکی از مسائل عمده، جدی نبودن کارکنان و مدیران در امر آموزش، ارزشیابی نامناسب دوره‌ها و در نتیجه عدم ارائه بازخورد مناسب از نتایج آموزش است. به دلیل اهمیت فرآیند آموزش در نیروی انتظامی، بررسی میزان اثربخشی نظام آموزش ضمن خدمت و دوره‌های تخصصی-تکمیلی پلیس و ارائه طریقه بهبود و تکمیل آن امری ضروری است. هدف اصلی این پژوهش پاسخ‌گویی به این سؤال اساسی است که آیا دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی استان بوشهر، بر اساس الگوی کرک پاتریک از اثربخشی لازم برخوردار بوده است یا خیر؟ در صورت عدم اثربخشی و یا نازل بودن سطح اثربخشی دوره‌ها، مهم‌ترین علل این ناکارآمدی چیست و راه‌کارهایی اصلاحی آن کدام‌اند؟

چارچوب نظری تحقیق

➤ **آسیب‌شناسی^۱:** آسیب‌شناسی از نظر لغوی از دو واژه^۲ پاتو^۳ به معنی رنج، درد و عذاب و لوژی^۴ به معنی مطالعه تشکیل شده است. پاتولوژی به معنی آسیب‌شناسی، بیماری‌شناسی و تشخیص علل آسیب‌های وارده بر سیستمی مشخص است. آسیب‌شناسی فرایندی است نظام‌مند از جمع‌آوری داده‌ها جهت تعامل اثربخش در راستای حل مشکلات، چالش‌ها، فشارها و محدودیت‌های محیطی در سازمان (اندرو مانزینی، ۲۰۰۵). آسیب‌شناسی سازمانی زمانی سودمند خواهد بود که هدف آن کمک به مدیریت برای تشخیص نیازهای سازمان و دستیابی به فرصت‌های بیشتر باشد. زمانی که یک سازمان در مواجهه با یک مسئله، قادر به ارائه راه حل مناسب نباشد دچار مشکل می‌شود. حیطه آسیب‌شناسی شامل رسیدگی دقیق به تمام سیستم و تک‌تک مشکلات می‌باشد. بر این اساس، هدف این پژوهش، شناسایی

² - Pathology

³ - Patho

⁴ -logy

میزان توفیق سیستم آموزشی در اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر و ارائه راه‌کارهای افزایش اثربخشی آموزش در این سازمان است.

➤ **دوره‌های آموزشی:** دوره‌های آموزشی به مجموعه اقداماتی اطلاق می‌شود که هدف از اجرای آن ارتقای سطح دانش، بینش و توان کارکنان و ایجاد مهارت شغلی در ایشان است این آموزش‌ها به منظور توسعه دانش تخصصی مدیران و کارشناسان، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، افزایش دانش کاربردی، ارتقای سطح علمی و تخصصی، پرورش نیروی متخصص، خلاق و کارآمد برگزار می‌گردد. بر این اساس، هدف از برگزاری دوره‌های آموزشی در فرماندهی انتظامی بوشهر عبارت است از: آماده‌سازی فراگیران آموزشی برای انجام اثربخش وظایف شغلی و ارتقای سطح دانش، بینش و مهارت‌های تخصصی فراگیران آموزشی.

➤ **الگوی چهار سطحی کرک پاتریک^۵:** الگوی چهار سطحی پاتریک (۱۹۹۸) مدلی جامع، ساده و عملی برای ارزشیابی نظام آموزشی است که به منظور بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. این مدل جهت سنجش و توصیف بسیاری از موقعیت‌های آموزشی کاربرد داشته و در طول سالیان گذشته بسیاری از روش‌های ارزیابی آموزشی بر اساس این الگو بنا گردیده‌اند. در واقع باید گفت، امروزه مدل کرک پاتریک یکی از پرکاربردترین الگوهای ارزشیابی آموزشی در سازمان‌ها است. پاتریک، ارزشیابی را به عنوان تعیین اثربخشی در یک برنامه آموزشی تعریف کرده و فرایند آن را در چهار سطح واکنش، یادگیری، مهارت یا رفتار و نتایج تقسیم می‌کند (Kirkpatrick, ۱۹۹۶).

➤ **نگرش:** نگرش جنبه مهمی از زندگی عاطفی و احساسی انسان است که در طول زمان در شخص شکل می‌گیرد. به زعم برخی از روانشناسان اجتماعی، نگرش دارای سه عنصر شناختی شامل اعتقادات و باورهای شخصی در باره یک شیء و یا اندیشه، احساسی یا عاطفی که معمولاً با باورهای ما پیوند دارد، و تمایل به عمل، شامل آمادگی برای پاسخ‌گویی به شیوه‌ای خاص است که هر یک از عناصر فوق، در اثر عوامل مختلفی مانند سن، جنسیت، تجربه و ...، تغییرپذیر است (کریمی، ۱۳۸۵). نگرش‌های شغلی عبارت‌اند از تلقی شاغل نسبت به سودمندی، اهمیت، ارزش و جایگاه سازمانی و اجتماعی شغل و نگرش وی نسبت به الگوها، روش‌ها و فنون و ابزار کار (بدارد^۶ و همکاران ۱۹۹۹ ترجمه گنجی ۱۳۸۳). در تبیین اثربخشی دوره‌های آموزشی حین خدمت باید گفت که نگرش، عاملی است که از تجارب متأثر

^۵ -Kirkpatrick

^۶ - Bedard

می‌شود لذا، شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، نوعی تجربه آموزشی به حساب می‌آید که می‌تواند بر نگرش مدرسان و فراگیران تاثیر مثبت یا منفی ایجاد کند (فیوستر، ۲۰۰۶).

➤ **دانش^۷:** دانش، پایین‌ترین سطح یادگیری در حیطه شناختی، کسب دانش و معلومات است در واقع دانش، عبارت است از یادآوری و بازشناسی مطالب آموخته‌شده (سیف، ۱۳۸۳: ۲۰۳) برخی دیگر، دانش را اطلاعات اکتسابی نظام‌یافته‌ی بنیادی و کاربردی می‌دانند (رضوی، ۱۳۸۲).

➤ **مهارت:** مهارت را توانایی ذاتی یا اکتسابی یک فرد در انجام دادن کار یا حرفه می‌دانند. مهارت عبارت است از توانایی فرد برای انجام ماهرانه وظیفه شغلی. رضوی (۱۳۸۲) مهارت‌های شغل را به چهار دسته تقسیم می‌کند که عبارت‌اند از: مهارت‌های ذهنی (مانند مهارت ذهن در یادگیری)؛ مهارت‌های حسی (مانند مهارت فرد در استفاده از چشم)؛ مهارت‌های عاطفی (مانند محبت کردن) و مهارت‌های عملی (مانند مهارت‌های مربوط به انجام کار با دست).

➤ **رفتار^۸:** منظور از رفتار، چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار فراگیران بر اثر شرکت در دوره‌های آموزشی حاصل می‌شود و می‌توان کیفیت آن را با ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت. تغییر و پرورش اعتقادات، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری مطلوب از طریق برنامه‌های آموزش ضمن خدمت از مهم‌ترین روش‌های تغییر است (Kirkpatrick، ۱۹۹۶).

➤ **یادگیری^۹:** یادگیری عبارت است از تعیین میزان فراگیری مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایقی که طی دوره آموزشی به فراگیران آموخته‌شده و برای آنان روشن گردیده است. کیمبل^{۱۰} (۱۹۷۶) یادگیری را تغییر نسبتاً پایدار در رفتار بالقوه (توان رفتاری) که در نتیجه تمرین تقویت‌شده رخ می‌دهد تعریف می‌کند (سیف، ۱۳۸۳: ۱۸). یادگیری عبارت از تعیین میزان فراگیری مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایقی است که در دوره آموزشی، به شرکت‌کنندگان آموخته و برای آنان روشن شده است و می‌توان از راه آموزش‌های پیشین، ضمن و بعد از شرکت در دوره‌های آموزشی به آن‌ها پی برد (Kirkpatrick، ۱۹۹۶).

➤ **واکنش^{۱۱}:** منظور از واکنش میزان عکس‌العملی است که فراگیران به کلیه عوامل موثر در اجرای یک دوره آموزش از خود نشان می‌دهند. واکنش، چگونگی احساس شرکت‌کنندگان را در مورد برنامه آموزش، اندازه‌گیری می‌کند. این پیمایش به دنبال دریافت نظرات شرکت‌کنندگان، نسبت به آموزش،

⁷-Knowledge

⁸-behavior

⁹-learning

¹⁰-Kimbel

¹¹- reaction

برنامه درسی، تکالیف درسی، مواد و تجهیزات آموزشی، کلاس یا وسایل و محتوای دوره‌های آموزشی ... است (Kirkpatrick, ۱۹۹۶).

➤ **نتایج^{۱۲}:** منظور از نتایج، میزان تحقق اهدافی است که به طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد و طی آن شواهدی همچون: کاهش هزینه‌ها، کاهش دوباره کاری‌ها، افزایش کیفیت تولید، افزایش کیفیت خدمات، میزان سودآوری، میزان فروش بررسی می‌شود. (عیدی و همکاران، ۱۳۸۸).

➤ **ارزشیابی^{۱۳} آموزشی:** به نظر هامبلین^{۱۴}، هرگونه اقدام برای کسب اطلاعات در مورد اثرات برنامه آموزشی و برآورد کردن ارزش آموزش در پرتو آن اطلاعات را ارزشیابی گویند. از نظر وی ارزشیابی در پنج سطح انجام می‌شود: واکنش، یادگیری، رفتار شغلی، سازمان و ارزش نهایی (اسلومن، ۱۳۸۲: ۱۸). هدر^{۱۵} به نقل از ایزریل، ارزشیابی را به عنوان یک گام پایانی در فرایند آموزش، باهدف بهبود آموزش و یا انجام قضاوت در مورد ارزش و اثربخشی برنامه‌های آموزشی تعریف می‌کند. ارزشیابی، اطلاعاتی را برای توجیه اثربخشی برنامه آموزش فراهم می‌سازد که با توجه به این اطلاعات است که استمرار آموزش برای زمان‌های بعدی منظور می‌شود. بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند ارزشیابی یک فرایند منظم برای تعیین ارزش، مقصود یا بهای چیزی است یا به بیان دیگر ارزشیابی جمع‌آوری منظم از توضیحات و اطلاعات، قضاوت برای تصمیم‌گیری در مورد چیزی است (Hder, ۲۰۰۳).

➤ **ارزیابی اثربخشی^{۱۶} آموزشی:** اثربخشی، عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود نائل می‌آید (ریچارد دفت، ۱۳۷۸). ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی این که تا حدودی تعیین کنیم آموزش‌های انجام‌شده تا چه حد منجر به ایجاد مهارت‌های مورد نیاز سازمان به صورت عملی و کاربردی شده است (آل‌آقا، ۱۳۷۲). به تعبیر دیگر ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی: تعیین میزان تحقق اهداف آموزشی، تعیین نتایج کاری قابل‌مشاهده از فراگیران، تعیین میزان انطباق رفتار فراگیران با انتظارات نقش سازمانی، تعیین میزان درست انجام دادن کار که مورد نظر آموزش بوده است و تعیین میزان توانایی ایجادشده در اثر آموزش برای دستیابی به اهداف. اثربخشی آموزش از طریق بررسی کارایی درونی و بیرونی نظام آموزشی سازمان تعیین می‌گردد. لذا اگر بتوانیم کارایی درونی و بیرونی سیستم آموزش سازمانی را اصلاح کنیم تقریباً می‌توانیم اثربخشی نظام آموزشی را تضمین نماییم (سلطانی، ۱۳۸۵).

¹²- results

¹³- Evaluation

¹⁴-Hamblin

¹⁵- Hder

¹⁶- Effectiveness

➤ **آموزش ضمن خدمت**^{۱۷}: آموزش ضمن خدمت اشاره به یک روش آموزشی دارد که یک فرد مجرب و ماهر کارآموزان را در انجام مهارت‌های شغلی در محیط کار آموزش می‌دهد. آموزش ضمن خدمت در حقیقت به آن نوع آموزش اطلاق می‌شود که پس از استخدام فرد در مؤسسه یا سازمان، باهدف آماده سازی افراد برای اجرای بهینه مسئولیت‌های شغلی کارکنان، بهبود عملکرد کارکنان و سازمان از طریق رفع کاستی‌ها و نواقص موجود در عملکرد آنان صورت می‌پذیرد. نظام آموزش کارکنان، در یک طبقه-بندی کلی به دو نوع آموزش قبل از خدمت و آموزش ضمن خدمت تقسیم می‌شود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۶). متداول‌ترین روش آموزشی که در حین کار انجام می‌گیرد آموزش ضمن خدمت است. شایع بودن این روش می‌تواند به دو عامل نسبت داده شود: آسان بودن و پایین بودن هزینه اجرای آن.

سابقه و پیشینه تحقیق

مسئله آموزش از جمله مباحث مهم سازمانی است که گستره مطالعاتی وسیعی در داخل و یا خارج از کشور دارد. ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی از مهم‌ترین وظایف و اولویت‌های مدیریت آموزشی به شمار می‌آید. در خصوص موضوع آموزش تحقیقات متعددی انجام پذیرفته که رویکرد اغلب این مطالعات بررسی چگونگی طراحی و استقرار نظام‌های آموزشی، بررسی میزان اثربخشی فرآیندهای آموزش ضمن خدمت، ارزیابی کیفیت آموزش و ارتباط آموزش‌های ضمن خدمت با کارایی کارکنان است. به عنوان مثال، بررسی قاسمی و همکاران مبین آن است که تحقیقات متعدد انجام‌شده داخلی و خارجی، تأثیرات مثبت انواع برنامه‌های بهسازی نیروی انسانی از جمله آموزش‌های ضمن خدمت بر کارایی، اعتمادبه‌نفس، آگاهی و مهارت کارکنان را نشان می‌دهد (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۳: ۱۴). ایشن^{۱۸} در سال (۲۰۰۰) به گردآوری مجموعه‌ای از تحقیقات مربوط به آموزش ضمن خدمت معلمان در کشور نیوزیلند پرداخت که همگی بیان‌کننده تاثیر مثبت این آموزش‌ها به ویژه آموزش‌های کوتاه مدت غیرحضور بر کارایی و کیفیت کار معلمان بوده است. وی در تحقیق خود در مورد اهمیت این آموزش‌ها به این نتیجه رسید که با ترتیب دادن دوره‌های آموزش ضمن خدمت می‌توان نگرش کارکنان را نسبت به کاربرد روش‌های نوین تدریس تغییر داد (سعادت‌مند و سینایی فر، ۱۳۸۸: ۱۱۱). آندروود و هارتفیلد (۲۰۰۴) در تحقیقات خود، در پاسخ به این پرسش که "آیا آموزش‌های ضمن خدمت موجب تفاوت در عملکرد مراقبتی پرستاران می‌شود؟" نشان می‌دهند؛ با برنامه‌ریزی در آموزش‌های ضمن خدمت تغییر در رفتار حرفه‌ای کارکنان رخ داده و افزایش معنی‌داری را نشان داده است به طوری که ۷۰ تا ۷۵ درصد از شرکت‌کنندگان در

¹⁷ -In-service Training

¹⁸ - Aithon

برنامه‌های آموزشی و ۵۰ درصد بعد از شش ماه اتمام برنامه‌های آموزشی، این تغییرات را گزارش کرده بودند. پژوهش عمر و همکاران (۲۰۰۹) با عنوان "یک مطالعه موردی از مدیران آموزش سلامت ایران" با استفاده از مدل کرک پاتریک در مرکز آموزش سازمان جهانی بهداشت در شهر تبریز باهدف ارزشیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت و ارزیابی آموزش انجام گرفت. در این مطالعه، با استفاده از مدل کرک پاتریک مطلوبیت دوره آموزش در چهار سطح ارزشیابی گردیده و اثربخشی دوره‌های آموزشی به اجرا در آمده، برآورد گردید. نتایج ارزشیابی نشان داد که بیش‌ترین تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت در سطوح اول و دوم مدل کرک پاتریک بوده است. موفقیت برنامه بر اساس نتایج ارزشیابی در سطوح دوم و سوم با مشکلاتی مواجه بوده است ولی به ترتیب در سطح سوم و بعد از آن سطح چهارم از مطلوبیت اثر آموزش کاسته شده است. تحقیق زمانی (۱۳۸۴) باهدف دستیابی به تاثیر آموزش‌های ارائه‌شده بر عملکرد دانشجویان دانشکده پلیس انتظامی در ابعاد انطباق با شرایط محیط کار، یادگیری سریع مطالب و افزایش مهارت‌های مرتبط با شغل آتی آنان انجام گرفت. نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها موید وجود رابطه مستقیم بین برنامه‌های آموزشی و عملکرد دانشجویان است.

پژوهش کارگزاری (۱۳۹۰) تحت عنوان: "مطالعه اثربخشی آموزش‌های فراگیران رسته اطلاعات با نیازهای تخصصی پلیس اطلاعات و امنیت عمومی" و باهدف بررسی میزان رابطه بین برنامه‌های آموزشی ارائه‌شده با دانش مورد نیاز فراگیران، مهارت‌های شغلی و عملکرد مطلوب آنان در محل کار انجام گرفت. نتایج تحقیق و یافته‌های حاصله نشان داد که بین آموزش‌های ارائه‌شده با دانش مورد نیاز، مهارت‌های شغلی و عملکرد مطلوب فراگیران در محل کار رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. به عنوان مثال: یافته‌های وی نشان داد، محتوای دروس قوانین و مقررات گذرنامه، کار با ابزار فنی اطلاعات، بایگانی اسناد و مدارک اطلاعاتی، با دانش مورد نیاز فراگیران در محل کار ارتباط نسبتاً کمی دارد لیکن، دروس مصاحبه و بازجویی، تعقیب و مراقبت، نظارت بر اماکن عمومی، امور اتباع خارجه، جمع‌آوری اخبار، گزارش‌نویسی اطلاعاتی، مشاهده و توصیف، مبانی اطلاعات نسبت به سایر دروس با دانش مورد نیاز آنان در محیط کار ارتباط بیشتری داشته است. همچنین، ارتباط نسبتاً کمی بین برنامه‌های آموزشی ارائه‌شده با مهارت‌های شغلی مورد نیاز فراگیران در محل کار وجود دارد. لذا می‌توان گفت، عمدتاً دروس ارائه‌شده و مرتبط با حوزه کاری فراگیران در مهارت شغلی آنان موثر بوده است. نتایج این پژوهش نشان داد، بین برنامه‌های آموزشی در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی و عملکرد مطلوب فراگیران در محل کار رابطه وجود دارد.

پژوهش نجار و فرهمند (۱۳۸۹) با عنوان: "سنجش الگوی آموزشی چرخه چهار مرحله‌ای یادگیری در آموزش دروس اطلاعاتی" در دانشکده پلیس امنیت عمومی ناجا، با استناد به الگوی آهرن، برانت و لی^{۱۹} یکی از

¹⁹ -Ahrens, Brant and Lee

دروس ارائه شده به دانشجویان در رسته اطلاعات را مورد سنجش قرار داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد الگوی ارائه شده با مشخصات فیزیکی محیط آموزشی، شخصیت فراگیران و اهداف آموزشی و متون درسی اطلاعات و امنیت منطبق بوده و بر اساس ارزیابی انجام شده، این شیوه می‌تواند بازدهی لازم را در یادگیری فراگیران ایجاد نماید. دو نتیجه عمده این مطالعه عبارت است از: ضرورت ایجاد تغییر در رویکرد تدریس، باهدف تقویت تفکر انتقادی فراگیران در کلاس آموزشی منطبق با محیط شغلی و مأموریتی آنان؛ زیرا این شیوه می‌تواند جذابیت محیط آموزشی را افزایش دهد. همچنین، کاربست تحقیق عملی در شرایط آموزشی جهت افزایش میزان انطباق پذیری محیط آموزشی با شرایط واقعی محیط کار.

فرضیه‌های تحقیق

سطح اول: واکنش (نگرش)

۱- واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر مطلوب است.

سطح دوم: یادگیری (دانش)

۲- از نظر فراگیران، مهارت‌های ارتباطی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی افزایش یافته است.

۳- از نظر فراگیران، مهارت‌های فنی-اجرایی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی افزایش یافته است.

۴- از نظر فراگیران، مهارت‌های ادراکی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی افزایش یافته است.

سطح سوم: رفتار شغلی (رفتار فردی و اجتماعی)

۵- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ارتباطی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های تخصصی-تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

۶- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های فنی-اجرایی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های تخصصی-تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

۷- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ادراکی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های تخصصی-تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

سطح چهارم: کیفیت دوره‌های آموزشی

۸- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت برنامه‌ریزی دوره‌های تخصصی-تکمیلی مطلوب است.

۹- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت اجرای دوره‌های تخصصی-تکمیلی مطلوب است.

۱۰- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت ارزیابی دوره‌های تخصصی-تکمیلی مطلوب است.

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نوع تحقیقات کاربردی است که به صورت توصیفی-تحلیلی و از طریق پیمایش در صد ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی بر اساس الگوی کرک پاتریک در فرماندهی انتظامی بوشهر است. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان صفی و ستادی شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی به تعداد ۱۷۰ نفر و با حجم نمونه ۱۱۸ نفر و کلیه مدیران ستادی و روسای پلیس‌های تخصصی استان^{۲۰}، با حجم نمونه ۱۰۳ نفر که به انحصار مختلف از خدمات اداری و انتظامی کارکنان آموزش‌دیده استفاده می‌نمایند؛ تشکیل می‌دهد. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده بوده و حجم نمونه نیز، با استناد به جدول مورگان در قالب دو گروه آزمون شونده تعیین گردیده است. ساختار اولیه ابزار سنجش بر اساس الگوی چهار سطحی کرک پاتریک و با تعیین گویه‌های حاصل از مطالعه و مرور ادبیات تحقیق و اخذ نظرات تنی چند از صاحب‌نظران حوزه مدیریت و امور آموزشی طراحی گردید. ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده حاوی چهار نوع پرسشنامه محقق ساخته است که در قالب سؤالات ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت تنظیم گردیده است. (پرسشنامه اول، دوم و سوم هر یک دارای ۲۰ سؤال بسته و یک سؤال باز و پرسشنامه چهارم حاوی ۱۸ سؤال بسته و یک سؤال باز) و سپس گزینه‌ها بر روی پیوستاری باارزش گذاری "خیلی ضعیف" تا "عالی" و به ترتیب با تخصیص نمره ۱ به معنای عدم مطلوبیت تا نمره ۵ به معنای حداکثر مطلوبیت، کد گذاری شد. آنگاه سؤالات از نظر ابهام، جمله‌بندی و همپوشانی محتوا مورد بررسی قرار گرفت.

- در پرسشنامه اول واکنش شرکت‌کنندگان نسبت به کلیت دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی، مدرسان، نحوی بازخورد گیری، ساعات تشکیل کلاس‌ها، مکان آموزش و همچنین تجهیزات و امکانات مورد سنجش قرار گرفت.
- به منظور ارزیابی دیدگاه شرکت‌کنندگان از تاثیر دوره‌های تخصصی-تکمیلی بر دانش، آگاهی و مهارت‌های قبل و بعد از حضور آنان در دوره‌های آموزشی، از پرسشنامه‌ای دو وجهی استفاده گردید که طی آن نظرات فراگیران آموزشی در خصوص میزان تغییر در قابلیت‌های ارتباطی، ادراکی و فنی-اجرایی آنان شناسایی گردید.
- در سطح سوم برای ارزشیابی تغییر رفتار و عملکرد کارکنان پس از طی دوره‌های آموزشی از مدیران و فرماندهان بلا واسطه آنها استفسار گردید. بدین منظور پرسشنامه دو وجهی دیگری جهت آگاهی از میزان تغییرات رفتاری و قابلیت‌های ارتباطی، ادراکی و فنی-اجرایی کارکنان، قبل و بعد از شرکت در

^{۲۰}-تعداد کل اعضای جامعه آماری به دلیل ملاحظات حفاظتی درج نگردیده است.

دوره‌های آموزشی تهیه و در اختیار مدیران مربوطه قرار گرفت. به تعبیر دیگر در ارزیابی سطح رفتار، میزان تغییرات رفتاری دوره و تاثیر آن در رفتار کاری فراگیران با بررسی نظرات سرپرست یا مدیر مستقیم که رفتار یادگیرنده را در محیط کار زیر نظر دارد مورد ارزیابی قرار گرفته است.

- پرسشنامه چهارم باهدف آگاهی از نقطه نظرات مدیران و فرماندهان از کیفیت (اثربخشی) دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی در ابعاد برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی این دوره‌ها تدوین و در اختیار مدیران مربوطه قرار گرفت.

محتوای کلی سؤال‌های پرسشنامه به دو گروه، سؤال‌های جمعیت شناختی^{۲۱} و سؤال‌های نگرشی^{۲۲} تقسیم گردید. سؤال‌های جمعیتی خصوصیات کلی پاسخ‌دهندگان و سؤال‌های نگرشی باهدف کشف و اندازه‌گیری دیدگاه آزمون شوندگان نسبت به متغیرهای تحقیق در مقیاس پنج درجه‌ای طیف لیکرت^{۲۳} تنظیم گردیده است. مقیاس لیکرت یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش است، این مقیاس از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها یا عبارت‌ها که به ترتیب خاصی تدوین گردیده، ساخته می‌شود. پس از جمع‌آوری داده‌ها، با استفاده از روش‌های آماری مختلف فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفت. در تحلیل استنباطی از آزمون نرمال بودن متغیرها، آزمون‌های میانگین یک جامعه (آزمون t تک نمونه‌ای)، آزمون مقایسه میانگین دو جامعه (مدیران صف و ستاد در خصوص رفتار قبل و بعد از آموزش کارکنان)، آزمون مقایسه زوجی (وضعیت یادگیری و رفتار قبل و بعد از آموزش فراگیران) و سایر آزمون‌های مورد نیاز استفاده گردید. برای احصاء روایی، ساختار اولیه پرسشنامه-ها در اختیار جمعی از اساتید و کارشناسان امور آموزش قرار گرفت و پس از توزیع محدود در نمونه و رفع نواقص و انجام اصلاحات لازم مورد تأیید قرار گرفت و برای پایایی ابزار سنجش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. جدول شماره ۱ میزان ضرایب آلفای کرونباخ برای هر از پرسشنامه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱ : میزان ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

ردیف	سطوح	شماره پرسشنامه	تعداد ابعاد	میزان ضریب آلفای کرونباخ
۱	واکنش	پرسشنامه اول	پنج بعد	۰/۹۳۱
۲	یادگیری (قبل از دوره)	پرسشنامه دوم	سه بعد	۰/۹۲۸
۳	یادگیری (بعد از دوره)	پرسشنامه دوم	سه بعد	۰/۹۰۵
۴	رفتار (قبل از دوره)	پرسشنامه سوم	سه بعد	۰/۹۰۲

21- Demographic Questions

22- Attitudinal Questions

23- Scals Likert

۵	رفتار (بعد از دوره)	پرسشنامه سوم	سه بعد	۰/۹۳۹
۶	کیفیت آموزش	پرسشنامه چهارم	سه بعد	۰/۹۴۶

یافته‌های پژوهش

سطح اول: ارزیابی واکنش (نگرش)

(۱) واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر مطلوب است.

با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌های سطح اول، برای ارزیابی واکنش فراگیران نسبت به دوره‌های آموزشی از آزمون میانگین یک جامعه استفاده گردید. این آزمون برای متغیرهای کمی کاربرد دارد و در مواردی از آن برای تشخیص تاثیر یا عدم تاثیر یک متغیر در وضعیت مورد بررسی استفاده می‌شود به طوری که اگر میانگین هر متغیر از حد معینی بیشتر باشد، آن متغیر در پدیده مورد نظر موثر تلقی می‌شود.

فرضیه آماری :

واکنش فراگیران نسبت به دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی مطلوب نیست. $H_0: \mu \leq 3$

واکنش فراگیران نسبت به دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی مطلوب است. $H_1: \mu > 3$

نتیجه آزمون شامل دو خروجی است. خروجی اول (جدول شماره ۲) آمار توصیفی مربوط به آزمون فرضیه واکنش فراگیران را ارائه می‌کند. نتایج آزمون آمار توصیفی گویای آن است که مقادیر میانگین نمونه‌ها در هر پنج متغیر بیش از نرم میانگین (۳) است لیکن این موضوع باید از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تأیید شود.

جدول ۲: آمار توصیفی مربوط به آزمون فرضیه واکنش فراگیران

واکنش	میانگین	خطای معیار میانگین	انحراف معیار	واریانس
دوره آموزشی	۳.۱۱۸۵۸۴	۰.۰۷۵۲۴۲	۰.۷۹۹۸۳۸	۰.۶۳۹۷۴۱

۰.۶۷۹۲۲۹	۰.۸۲۴۱۵۳	۰.۰۷۷۵۳۰	۳.۱۲۹۲۰۴	ارزیابی مدرس
۰.۶۹۲۰۰۴	۰.۸۳۱۸۶۸	۰.۰۷۸۲۵۶	۳.۱۱۵۰۴۴	بازخورد گیری

Test Value = 3						متغیرها
فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین Mean Difference	معنی داری Sig. (2- tailed)	درجه آزادی df	آماره t	
حد بالا	حد پایین					
۰.۲۶۷۷	-۰.۰۳۰۵	۰.۱۱۸۵۸	۰.۱۱۸	۱۱۲	۱.۵۷۶	دوره آموزشی
۰.۲۸۲۸	-۰.۰۲۴۴	۰.۱۲۹۲۰	۰.۹۸	۱۱۲	۱.۶۶۷	ارزیابی مدرس
۰.۲۷۰۱	-۰.۰۴۰۰	۰.۱۱۵۰۴	۰.۱۱۴	۱۱۲	۱.۴۷۰	بازخورد گیری

۰.۷۵۴۷۱۱	۰.۸۶۸۷۴۱	۰.۰۸۱۷۲۴	۳.۰۳۷۶۱۱	تجهیزات
۰.۸۶۲۲۰۰	۰.۹۲۸۵۴۷	۰.۰۸۷۳۵۰	۳.۰۶۱۹۴۷	اثربخشی کلی

خروجی دوم (جدول ۳) نتایج آزمون استنباطی را ارائه می‌کند. با توجه به این که این آزمون از نوع آزمون یک دنباله راست است ($H1: \mu > 3$)، مقادیر معنی داری (Sig) دو دنباله را باید بر عدد دو تقسیم کنیم تا به یک دنباله تبدیل شود. نتیجه انجام عملیات در (جدول ۴) نشان داده شده است.

جدول ۳: معنی داری دو دنباله

۰.۱۹۹۵	-۰.۰۱۲۴۳	۰.۰۳۷۶۱	۰.۶۴۶	۱۱۲	۰.۴۶۰	تجهیزات
۰.۲۳۵۰	-۰.۱۱۱۱	۰.۰۶۱۹۵	۰.۴۸۰	۱۱۲	۰.۷۰۹	اثربخشی کلی

جدول ۴: مقادیر معنی‌داری آزمون فرضیه واکنش فراگیران

متغیرها	معنی‌داری یک دنباله
دوره آموزشی	۰.۰۵۹۵
ارزیابی مدرس	۰.۰۴۹
بازخورد گیری	۰.۰۷۲
تجهیزات	۰.۳۲۳
اثربخشی کلی	۰.۲۴

با توجه به این که مقادیر معنی‌داری یک دنباله برای تمامی متغیرها به جز متغیر ارزیابی مدرسان، بیشتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که میانگین هیچ یک از این متغیرها (به غیر از متغیر ارزیابی مدرسان) با عدد ۳ اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن‌ها در می‌یابیم که میانگین تمامی متغیرها از عدد ۳ کوچک‌تر است. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین هر متغیر نشان می‌دهد. با توجه به این که حد پایین تمام متغیرها منفی و حد بالای آن‌ها مثبت است، بنابراین میانگین تمامی متغیرها می‌تواند معادل ۳ باشد. نتایج این دو ستون نیز موید تفسیر قبلی است. با توجه به مطالب فوق می‌توان گفت واکنش فراگیران نسبت به ارزیابی مدرسان مطلوب و نسبت به برگزاری دوره آموزشی، بازخورد گیری، تجهیزات، شرایط کلاسی و همچنین دیدگاه کلی نسبت به آموزش‌های تخصصی- تکمیلی در حد نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

سطح دوم: ارزیابی یادگیری (دانش)

با توجه به عدم توزیع نرمال داده‌های سطح دوم پرسشنامه، پس از گردآوری داده‌های قبل و بعد از آموزش، از آزمون علامت^{۲۴} (زوج- نمونه‌ای) که در زمره آزمون‌های نا پارامتریک قرار دارد، استفاده شد. از این آزمون نیز

²⁴ -Sign Test

همانند آزمون پارامتری مقایسه زوجی برای داده‌های زوجی استفاده می‌شود، با این تفاوت که در آن فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها برقرار نیست. به منظور بررسی این ادعا که مهارت‌های اولیه فراگیران با مهارت فعلی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در زمینه کسب دانش و مهارت‌های ارتباطی، فنی-اجرایی و ادراکی تفاوت قابل توجهی نداشته، فرضیه‌های آماری سطح دوم تحقیق به طریق زیر تدوین گردیده است:

$$\text{ادعا } (H_0: \mu_d = 0) \quad (H_1: \mu_d \neq 0)$$

۲) از نظر فراگیران آموزشی، مهارت ارتباطی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی افزایش یافته است.

نتیجه آزمون علامت (زوج- نمونه‌ای) شامل ۲ خروجی است. خروجی اول به ترتیب حاوی:

- تعداد حالاتی را نشان می‌دهد که طی آن سطح یادگیری (دانش و مهارت‌های ارتباطی، فنی-اجرایی و ادراکی) بیشتر از مهارت‌های اولیه فراگیران است،
- تعداد حالاتی است که سطح یادگیری (دانش و مهارت) فعلی کمتر از مهارت‌های اولیه است،
- تعداد حالاتی است که سطح یادگیری (دانش و مهارت) فعلی و اولیه برابر هستند،
- ردیف پایانی نیز تعداد کل داده‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۵: آمار توصیفی مربوط به تعداد حالات تفاوت در دانش و مهارت‌های ارتباطی

تعداد	ارزبایی سطح یادگیری (دانش و مهارت‌های ارتباطی) قبل و بعد از آموزش
۶۹	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ارتباطاتی فعلی بیشتر از مهارت‌های اولیه است
۱۲	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ارتباطاتی فعلی کمتر از مهارت‌های اولیه است
۳۲	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ارتباطاتی فعلی و اولیه برابر هستند
۱۱۳	تعداد کل داده‌ها

خروجی دوم (جدول ۶) مقدار آماره z و Sig آزمون را ارائه می‌کند. بر اساس نتایج آزمون علامت (زوج- نمونه‌ای) چون مقدار Sig (۰.۰۰۰) کمتر از ۰.۰۵ است، فرضیه H_0 رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران وجود دارد. بنابراین $\mu_d = 0$ رد و $(H_1: \mu_d \neq 0)$ پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین میانگین مهارت‌های ارتباطی قبل و بعد از آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد، لذا مهارت‌های ارتباطاتی فراگیران پس از شرکت در دوره‌های آموزشی نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

جدول ۶: مقدار آماره Z و Sig آزمون (ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های ارتباطی فراگیران)

مقدار آماره Z	یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های ارتباطی)
-۶.۲۲۲	
معنی‌داری	۰

۳) از نظر فراگیران آموزشی، مهارت فنی-اجرایی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی افزایش یافته است.

جدول ۷: آمار توصیفی مربوط به تعداد حالات تفاوت در دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی

تعداد	ارزیابی سطح یادگیری (دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی) قبل و بعد از آموزش
۷۱	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی فعلی بیشتر از مهارت‌های اولیه است
۱۷	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی فعلی کمتر از مهارت‌های اولیه است
۲۵	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی فعلی و اولیه برابر هستند
۱۱۳	تعداد کل داده‌ها

بر اساس نتایج آزمون علامت (جدول ۸) چون مقدار Sig (0.000) کمتر از 0.05 است، فرضیه H_0 رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین مهارت‌های فنی-اجرایی قبل و بعد از آموزش فراگیران وجود دارد. بنابراین ($H_0: \mu_a = 0$) رد و ($H_1: \mu_a \neq 0$) پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر، تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای بین میانگین دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد، لذا دانش و مهارت فراگیران پس از شرکت در دوره‌های آموزشی نسبت به قبل افزایش یافته است.

جدول ۸: مقدار آماره Z و Sig آزمون (ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی فراگیران)

مقدار آماره Z	یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های فنی-اجرایی)
-۵.۶۵۰	
معنی‌داری	۰

۴) از نظر فراگیران، مهارت‌های ادراکی آنان پس از شرکت در دوره‌های تخصصی-تکمیلی افزایش یافته است.

جدول ۹: آمار توصیفی مربوط به تعداد حالات تفاوت در دانش و مهارت‌های ادراکی

تعداد	ارزیابی سطح یادگیری (دانش و مهارت‌های ادراکی) قبل و بعد از آموزش
۶۷	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ادراکی فعلی بیشتر از مهارت‌های اولیه است
۱۱	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ادراکی فعلی کمتر از مهارت‌های اولیه است
۳۵	تعداد حالاتی که سطح دانش و مهارت‌های ادراکی فعلی و اولیه برابر هستند
۱۱۳	تعداد کل داده‌ها

بر اساس نتایج آزمون علامت (جدول ۱۰) چون مقدار **Sig** (0.000) کمتر از 0.05 است، فرضیه **H0** رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین مهارت‌های ادراکی قبل و بعد از آموزش فراگیران وجود دارد. بنابراین ($H0: \mu_d = 0$) رد و ($H1: \mu_d \neq 0$) پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر، تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای بین میانگین دانش و مهارت ادراکی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران در سطح خطای 5% وجود دارد، لذا دانش و مهارت فراگیران پس از شرکت در دوره‌های آموزشی نسبت به قبل افزایش یافته است.

جدول ۱۰: مقدار آماره Z و Sig آزمون (ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های ادراکی فراگیران)

یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های ادراکی)	
مقدار آماره Z	-۶.۲۲۸
معنی‌داری	۰

سطح سوم: ارزیابی رفتار شغلی

با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌های سطح سوم پرسشنامه، پس از گردآوری داده‌های قبل و بعد از آموزش، از آزمون مقایسه زوجی جهت سنجش اثربخشی آموزش‌های تخصصی-تکمیلی استفاده گردید. اگر نتایج آزمون نشان دهد که داده‌های قبل و بعد از دوره متفاوت می‌باشد، در این صورت دوره آموزشی موثر بوده است. شایان‌ذکر است؛ اولاً: این آزمون برای متغیرهای کمی کاربرد دارد. ثانیاً: این آزمون دو متغیر مربوط به یک جامعه را مقایسه می‌کند درحالی‌که در آزمون مقایسه میانگین دو جامعه، یک متغیر در دو جامعه مورد مقایسه قرار می‌گیرد. نتیجه این آزمون شامل ۳ خروجی است.

خروجی اول (جدول ۱۱) شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای سطح سوم پرسشنامه (رفتار شغلی فراگیران) را ارائه می‌نماید.

جدول ۱۱: آمار توصیفی مربوط به آزمون فرضیه رفتار شغلی فراگیران

تعداد نمونه	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	میانگین	رفتار شغلی
۸۸	۰.۵۸۸۷۴	۰.۰۶۲۷۶	۳.۵۰۶۸	قابلیت‌های ارتباطی قبل از آموزش
۸۸	۰.۵۰۹۲۰	۰.۰۵۴۲۸	۳.۹۴۱۳	قابلیت‌های ارتباطی بعد از آموزش
۸۸	۰.۶۴۰۶۱	۰.۰۶۸۲۹	۳.۳۸۹۶	قابلیت‌های فنی قبل از آموزش
۸۸	۰.۵۶۴۴۰	۰.۰۶۰۱۷	۳.۸۹۱۲	قابلیت‌های فنی بعد از آموزش
۸۸	۰.۶۴۹۶۳	۰.۰۶۹۲۵	۳.۳۸۳۱	قابلیت‌های ادراکی قبل از آموزش
۸۸	۰.۵۶۱۹۸	۰.۰۵۹۹۰	۳.۹۲۲۱	قابلیت‌های ادراکی بعد از آموزش

در خروجی دوم (جدول ۱۲) فرضیه‌های آماری سطح سوم پرسشنامه (رفتار شغلی فراگیران) مورد ارزیابی قرار گرفته است.

جدول ۱۲: نتیجه بررسی فرضیه‌های آماری رفتار شغلی فراگیران

معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد نمونه	متغیرهای رفتار شغلی فراگیران
۰	۰.۵۱۴	۸۸	قابلیت‌های ارتباطی قبل و بعد از آموزش فراگیران
۰	۰.۴۴۲	۸۸	قابلیت‌های فنی - اجرایی قبل و بعد از آموزش فراگیران
۰	۰.۵۱۳	۸۸	قابلیت‌های ادراکی قبل و بعد از آموزش فراگیران

در خروجی سوم (جدول ۱۳) نتایج آزمون t سطح سوم پرسشنامه (رفتار شغلی فراگیران) ارائه شده است.

جدول ۱۳: نتیجه بررسی نتایج آزمون t سطح سوم پرسشنامه

معنی دار	درجه	آزادی	آماره T	Paired Differences					رفتار شغلی فراگیران
				۰	۱	۲	۳	۴	
				فاصله اطمینان ۹۵					

			%					
			قبل	بعد				
۰	۸۷	۷.۴۷۳	۰.۵۵۰۰۲	۰.۳۱۸۹۲	۰.۰۵۸۱۴	۰.۵۴۵۳۷	۰.۴۳۴۴۷	قابلیت ارتباطی قبل و بعد
۰	۸۷	۷.۳۵۷	۰.۶۳۷۱۴	۰.۳۶۶۱۰	۰.۰۶۸۱۸	۰.۶۳۹۶۱	۰.۵۰۱۶۲	قابلیت فنی قبل و بعد
۰	۸۷	۸.۳۹۲	۰.۶۶۶۶۲	۰.۴۱۱۳۱	۰.۰۶۴۲۳	۰.۶۰۲۴۹	۰.۵۳۸۹۶	قابلیت ادراکی قبل و بعد

فرضیه‌های آماری :

- همبستگی معنی‌داری بین رفتار شغلی کارکنان (قبل و بعد از دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی) از منظر ارتقای سطح قابلیت‌های ارتباطی، فنی-اجرایی و ادراکی وجود ندارد.
- همبستگی معنی‌داری بین رفتار شغلی کارکنان (قبل و بعد از دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی) از منظر ارتقای سطح قابلیت‌های ارتباطی، فنی-اجرایی و ادراکی وجود دارد.

۵) از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ارتباطی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های تخصصی-تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

مطابق نتایج خروجی دوم ضریب همبستگی برای ۸۸ داده زوجی برابر ۵۱۴٪ می‌باشد. با توجه به مقدار **Sig** (۰.۰۰۰/.)، فرضیه **H0** رد می‌شود. در نتیجه بین این دو متغیر قابلیت‌های ارتباطی قبل و بعد از ارائه آموزش-های تخصصی فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون **t** نشان می‌دهد، **Sig** آزمون کوچک‌تر از ۵٪ است بنابراین (**H0: $\mu_d = 0$**) رد و (**H1: $\mu_d \neq 0$**) پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای بین میانگین قابلیت‌های ارتباطی قبل و بعد از آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. فاصله اطمینان ۹۵٪ برای اختلاف میانگین قابلیت ارتباطی فعلی و میانگین قابلیت ارتباطی اولیه فراگیران به صورت زیر است:

$$.31892 \leq \mu_d \leq .55002$$

چون حد پایین و حد بالا هر دو مثبت هستند لذا، میانگین قابلیت ارتباطی فعلی از میانگین قابلیت ارتباطی اولیه فراگیران بیشتر است.

۶) از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت فنی- اجرایی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های تخصصی- تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

مطابق نتایج خروجی دوم ضریب همبستگی برای ۸۸ داده زوجی برابر ۴۴۲٪ می‌باشد. با توجه به مقدار **Sig** (۰.۰۰۰/.)، فرضیه **H0** رد می‌شود. در نتیجه بین این دو متغیر قابلیت‌های فنی- اجرایی اولیه و فعلی فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون **t** نشان می‌دهد، **Sig** آزمون کوچک‌تر از ۵٪ است بنابراین (۰=**H0**: μ_d) رد و (**H1**: $\mu_d \neq 0$) پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای بین قابلیت فنی-اجرایی اولیه و فعلی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. فاصله اطمینان ۹۵٪ برای اختلاف میانگین قابلیت فنی- اجرایی فعلی و میانگین قابلیت فنی- اجرایی اولیه فراگیران به صورت زیر است:

$$.63714 \leq \mu_d \leq .36610$$

چون حد پایین و حد بالا هر دو مثبت هستند لذا، میانگین قابلیت فنی- اجرایی فعلی از میانگین قابلیت فنی- اجرایی اولیه فراگیران بیشتر است.

۷) از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ادراکی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های تخصصی- تکمیلی در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

مطابق نتایج خروجی دوم، ضریب همبستگی برای ۸۸ داده زوجی برابر ۵۱۳٪ می‌باشد. با توجه به مقدار **Sig** (۰.۰۰۰/.)، فرضیه **H0** رد می‌شود. در نتیجه بین این دو متغیر قابلیت‌های ادراکی اولیه و فعلی فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون **t** نشان می‌دهد، **Sig** آزمون کوچک‌تر از ۵٪ است بنابراین (۰=**H0**: μ_d) رد و (**H1**: $\mu_d \neq 0$) پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای بین قابلیت‌های ادراکی اولیه و فعلی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. فاصله اطمینان ۹۵٪ برای اختلاف میانگین قابلیت ادراکی فعلی و میانگین قابلیت ادراکی اولیه فراگیران عبارت است از: $.41131 \leq \mu_d \leq .66662$. چون حد پایین و حد بالا هر دو منفی هستند لذا، میانگین قابلیت ادراکی فعلی از میانگین قابلیت ادراکی اولیه فراگیران بیشتر است.

سطح چهارم: ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی

برای ارزیابی کیفیت برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی از دیدگاه مدیران و فرماندهان انتظامی بوشهر به عنوان یکی از ذینفعان اصلی بهره‌بردار از خدمات آموزشی استان، استفاده شد. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌های سطح چهارم پرسشنامه، از آزمون میانگین یک جامعه استفاده گردید.

فرضیه‌های آماری :

- کیفیت برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر، از نظر مدیران و فرماندهان مطلوب نیست. $H_0: \mu \leq 3$

- کیفیت برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر، از نظر مدیران و فرماندهان مطلوب است. $H_1: \mu > 3$

نتیجه این آزمون شامل دو خروجی است. خروجی اول (جدول ۱۴) آمار توصیفی آزمون فرضیه‌های کیفیت برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی دوره‌های تخصصی- تکمیلی فرماندهی بوشهر را ارائه می‌کند. نتایج آزمون آمار توصیفی گویای آن است که مقادیر میانگین نمونه‌ها در هر سه متغیر کمتر از نرم میانگین (۳) است لیکن این موضوع باید از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تأیید شود.

جدول ۱۴ : آمار توصیفی مربوط به آزمون فرضیه‌های کیفیت دوره‌های تخصصی- تکمیلی

کیفیت آموزش‌های تخصصی- تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر	میانگین	خطای معیار میانگین	انحراف معیار	واریانس
برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی	۲.۸۹۹	۰.۰۹۹	۰.۹۳۷	۰.۸۷۹
اجرای دوره‌های آموزشی	۲.۷۰۰	۰.۰۹۷	۰.۹۱۸	۰.۸۴۳
ارزیابی دوره‌های آموزشی	۲.۸۳۷	۰.۰۹۸	۰.۹۲۱	۰.۸۴۹

۸) از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت برنامه‌ریزی دوره‌های تخصصی- تکمیلی مطلوب است. جدول ۱۵ نتایج آزمون استنباطی را ارائه می‌کند. با توجه به این که این آزمون از نوع یک دنباله راست است ($H_1: \mu > 3$)، مقادیر معنی‌داری (Sig) دو دنباله را باید بر عدد دو تقسیم کنیم تا به یک دنباله تبدیل شود. نتیجه انجام این عمل در جدول مذکور منعکس گردیده است.

جدول ۱۵ : نتایج آزمون معنی‌داری کیفیت برنامه‌ریزی دوره‌های آموزش تخصصی- تکمیلی

Test Value = 3						برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی
فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین	Sig یک دنباله	Sig دو دنباله	درجه آزادی	
حد بالا	حد پایین					
۰.۰۹۸۳	-۰.۲۹۹۱	۰.۱۰۰۳۸۹	۰.۱۵۹	۰.۳۱۸	۸۷	-۱.۰۰۴

با توجه به این که مقادیر معنی‌داری یک دنباله برای متغیر برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی، بیشتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۳ اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. همچنین با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۳ کوچک‌تر است. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین متغیر فوق نشان می‌دهد. با توجه به این که مقدار حد منفی و حد بالای آن مثبت است، بنابراین میانگین این متغیر می‌تواند معادل ۳ باشد. نتایج این دو ستون نیز موید تفسیر قبلی است. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان ناحیه انتظامی بوشهر کیفیت فرآیند برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب می‌دانند.

۹) از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت اجرای دوره‌های تخصصی- تکمیلی مطلوب است.

جدول ۱۶ نتایج آزمون استنباطی را ارائه می‌کند. این آزمون از نوع آزمون یک دنباله راست است (۳) $H1: (\mu >)$ ، مقادیر معنی‌داری (Sig) دو دنباله را باید بر عدد دو تقسیم کنیم تا به یک دنباله تبدیل شود.

جدول ۱۶ : معنی‌داری دو دنباله کیفیت دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی

Test Value = 3						اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی- تکمیلی
فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین	Sig یک دنباله	Sig دو دنباله	درجه آزادی	
حد بالا	حد پایین					
۰.۱۰۴۶	-۰.۴۹۳۹	-۰.۲۹۹۲۴	۰.۰۰۱	۰.۰۰۳	۸۷	-۳.۰۵۶

با توجه به این که مقادیر معنی‌داری یک دنباله برای متغیر اجرای دوره‌های آموزشی، کمتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۳ اختلاف معنی‌داری وجود دارد. با مراجعه به ستون **t** و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۳ بزرگ‌تر است. دو ستون آخر نیز حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین متغیر مذکور نشان می‌دهد. همچنین منفی بودن حدود بالا و پایین متغیر اجرای نظام آموزشی به معنای کوچک‌تر بودن میانگین این متغیر از عدد ۳ است. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان ناحیه انتظامی بوشهر، نظر مطلوبی نسبت به شیوه و فرآیند اجرایی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی ندارند.

۱۰) از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت ارزیابی دوره‌های تخصصی-تکمیلی مطلوب است.

جدول ۱۷ نتایج آزمون استنباطی را ارائه می‌کند. این آزمون از نوع آزمون یک دنباله راست است (۳) **H1:** $(\mu > \mu_0)$ ، مقادیر معنی‌داری (**Sig**) دو دنباله را باید بر عدد دو تقسیم کنیم تا به یک دنباله تبدیل شود.

جدول ۱۷ : معنی‌داری دو دنباله کیفیت دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی

Test Value = 3							ارزیابی دوره‌های آموزشی
فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف	Sig	Sig	درجه	آماره	
حد بالا	حد پایین	میانگین	یک دنباله	دو دنباله	آزادی	t	ارزیابی دوره‌ها
۰.۰۳۲۵	۰.۳۵۸۲	-۰.۱۶۲۸۸	۰.۰۵۰	۰.۱۰۱	۸۷	-۱.۶۵۷	

با توجه به این که مقادیر معنی‌داری یک دنباله برای متغیر ارزیابی دوره‌های آموزشی، بیشتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۳ اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. همچنین با مراجعه به ستون **t** و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۳ کوچک‌تر است. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین متغیر فوق نشان می‌دهد. نظر به این که مقدار حد پایین منفی و حد بالای آن مثبت است، بنابراین میانگین این متغیر می‌تواند معادل ۳ باشد. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان ناحیه انتظامی بوشهر کیفیت ارزیابی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب می‌دانند.

بحث و نتیجه‌گیری

- ۱- واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر نسبتاً مطلوب است. برگزاری این دوره‌ها در زمینه: ارتباط مباحث با نیاز علمی، انطباق دوره با نیاز مهارتی، تناسب زمان و ساعات تشکیل کلاس، کیفیت منابع درسی و آموزشی، کیفیت تجهیزات و وسایل کمک آموزشی، نحوی بازخورد گیری اساتید و کیفیت برگزاری امتحانات پایان دوره، تا حد نسبتاً قابل قبولی توانسته است انتظارات فراگیران را تأمین نماید. همچنین از نظر فراگیران آموزشی، شیوه تدریس اساتید، میزان توانایی و تسلط مدرسان در اداره کلاس، میزان تشویق فراگیران به مشارکت در مباحث از سوی اساتید، و تلاش مدرسان آموزشی جهت ارائه توضیحات تکمیلی، بسیار خوب ارزیابی شده است به طوری که این بعد از ابعاد واکنش فراگیران، جایگاه مطلوبی را به خود تخصیص می‌دهد. بنابراین، درحالی‌که نتیجه ارزیابی واکنش آموزش گیران در برخی سازمان‌ها چندان رضایت‌بخش نیست، مطلوبیت نسبی واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر به ویژه در حوزه عملکرد اساتید، گام مثبتی محسوب می‌شود لیکن با توجه به شرایط سازمانی و امکانات موجود، انتظارات بیشتری از متولیان آموزش وجود دارد.
- ۲- با توجه به این که تفاوت نسبتاً قابل توجهی بین میانگین مهارت‌های ارتباطی، فنی-اجرایی و مهارت ادراکی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های تخصصی-تکمیلی فراگیران وجود دارد، لذا میزان یادگیری آموزش گیران پس از شرکت در دوره‌های آموزشی نسبت به قبل از آن افزایش یافته است. به اعتقاد فراگیران برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی توانسته است تا حد قابل قبولی در استفاده از روش‌های جدید در انجام مسئولیت-ها، بهره‌برداری مطلوب از امکانات سازمانی، شناخت نقش‌ها و وظایف شغلی، ارتقای سطح دانش انتظامی، توانایی هدایت مجموعه تحت امر و مهارت انضباطی در انجام وظایف شغلی آنان موثر واقع شود و بر قدرت تشخیص به موقع مسایل کاری، مهارت حل مسایل و مشکلات شغلی و سازمانی، قاطعیت در انجام کار و وظایف محوله، توان برنامه‌ریزی در امور جاری، پیگیری تصمیمات اتخاذ شده تا مرحله اجرا و افزایش توان

نظارتی آنان تاثیر مثبت ایجاد نماید. بررسی دیدگاه مدیران و فرماندهان نیز موید این ادعا است. به تعبیر دیگر، از نظر فرماندهان قابلیت کارکنان به ویژه در بعد توانمندی ارتباطی پس از شرکت در دوره‌های تخصصی-تکمیلی افزایش یافته است. نتیجه این پژوهش با نتایج تحقیقات رئوفی و قوچانی (۱۳۸۳)، قاسمی و همکاران (۱۳۸۳)، امیری (۱۳۸۶)، ساعد پناه (۱۳۸۶)، نجفی (۱۳۸۷)، شریفزاده و عبدی (۱۳۸۷)، وفادار (۱۳۸۸) و تحقیقات دیگر، حاکی از اثربخشی و تاثیر است که دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر دانش، مهارت و رفتار شغلی- حرفه‌ای کارکنان ایجاد نموده است.

۳- علی‌رغم ارتقای مثبت رفتار شغلی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های آموزش تخصصی-تکمیلی و وجود تفاوت در میانگین قابلیت ارتباطی، فنی- اجرایی و قابلیت ادراکی قبل و بعد از آموزش فراگیران، تغییرات رفتاری کارکنان چندان ملموس نبوده و تغییرات بسیاری اندکی در توانمندی مورد نیاز آنان ایجاد گردیده است. به عبارت دیگر، رفتار شغلی کارکنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی اندکی افزایش مثبت نشان می‌دهد. بنابراین می‌توان گفت از نظر فرماندهان تفاوت قابل توجهی در رفتار شغلی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی مشاهده نمی‌شود. ارزیابی اثربخشی آموزش در برخی سازمان‌ها نیز گویای چنین شرایطی است. به طوری که نتیجه برخی مطالعات نشان می‌دهد، نه تنها برگزاری چنین دوره‌هایی تاثیر مثبت بر رفتار شغلی کارکنان نداشته بلکه حتی تاثیر منفی نیز بر عملکرد شغلی کارکنان ایجاد نموده است. از جمله این مطالعات، رضوانی و بینقی (۱۳۸۷)، پارسا و قنبری (۱۳۸۸)، حاتمی (۱۳۸۹) و تحقیق سمیعی زفرقندی (۱۳۹۰) است.

۴- نتایج ارزیابی نشان می‌دهد، مدیران و فرماندهان انتظامی بوشهر فرآیند برنامه‌ریزی و ارزیابی دوره‌های تخصصی-تکمیلی در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب می‌دانند ولی نظر مطلوبی نسبت به شیوه و فرآیند اجرایی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در ناحیه انتظامی بوشهر ندارند. آندروود و هارتفیلد (۲۰۰۴) معتقدند، با برنامه‌ریزی و اجرای مناسب دوره‌های آموزشی ضمن خدمت می‌توان تغییرات مثبتی در رفتار حرفه‌ای کارکنان ایجاد نمود. نتایج برخی از مطالعات برون‌سازمانی نیز نشان می‌دهد که کارکنان و مدیران از نحوی برگزاری و اجرای دوره‌های آموزش تخصصی-تکمیلی رضایت دارند. به عنوان مثال، ارزیابی دیدگاه کارکنان و مدیران شرکت سایپا در پژوهش امیری (۱۳۸۶) حاکی از متوسط بودن فرآیند برنامه‌ریزی و ضعیف بودن اجرای دوره‌های آموزش تخصصی-تکمیلی در این سازمان است.

پیشنهادهای کاربردی

- (۱) نظر به نتیجه بی تفاوتی تأثیر دوره‌های تخصصی-تکمیلی بر رفتار شغلی کارکنان از دیدگاه مدیران و فرماندهان، پیشنهاد می‌شود به طور مستمر و با استفاده از روش‌های مختلف مانند: تشکیل اتاق فکر، زمینه مشارکت‌جویی و استفاده از نظرات آنان جهت برنامه‌ریزی و اجرای مناسب دوره‌های آموزشی فراهم گردد. این تدبیر زمانی اهمیت بیشتری می‌یابد که بدانیم، برابر سیاست‌های معاونت آموزش ناجا بسیاری از فرماندهان، بارها خود تجربه حضور در دوره‌های تخصصی-تکمیلی را کسب نموده‌اند بنابراین توجه به دیدگاه مدیران و فرماندهان می‌تواند ضمن تأثیرگذاری بر فرآیند برنامه‌ریزی و اجرای مناسب دوره‌های آموزشی، نیازهای شغلی و مهارتی مورد نیاز کارکنان را نیز مشخص نماید.
- (۲) با توجه به این که از نظر مدیران و فرماندهان، تولید بسته‌های آموزشی مناسب، ارائه امکانات و تجهیزات کمک آموزشی، به‌کارگیری اساتید مجرب و توانمند، ایجاد فضای مناسب آموزشی و منعطف نمودن شرایط دوره‌های آموزشی همگام با تحولات و تغییرات محیطی در شرایط مطلوبی قرار ندارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود:
 - ۱-۲) نسبت به بازنگری، اصلاح و باز تولید متون و سرفصل‌های آموزش دوره‌های تخصصی-تکمیلی به ویژه در حوزه مأموریت واحدهای صفی اقدام گردد.
 - ۲-۲) از تدوین مباحث نظری بی‌محتوا و غیر مرتبط با مهارت‌های مورد نیاز شغلی پرهیز شود.
 - ۳-۲) آموزش‌های عینی، عملی و کاربردی در دستور کار قرار گیرد. این قبیل آموزش‌ها باید حتی در امور ستادی نظیر بودجه نویسی نیز کاربردی شوند.
 - ۴-۲) به‌کارگیری و استفاده از اساتید متبحر و دارای صلاحیت علمی لازم.
 - ۵-۲) جایگزین نمودن رویکردهای نوین آموزشی به منظور تقویت قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان.
 - ۶-۲) علی‌رغم وجود سیاست‌های تمرکزی در حوزه نظام آموزشی ناجا، پیشنهاد می‌شود با استفاده از ظرفیت و توانمندی استانی نسبت به منعطف نمودن دوره‌های آموزشی به ویژه انطباق‌پذیری دوره‌ها و مباحث آموزشی با تحولات محیطی استان اقدام گردد.
- (۳) به منظور ارتقای سطح اثربخشی آموزش در قالب دوره‌های تخصصی-تکمیلی، پیشنهاد می‌شود برگزاری و تشکیل آن دسته از مباحثی که از ظرفیت لازم برخوردارند به صورت کارگاهی اجرا شود.
- (۴) به تجربه ثابت گردیده که اگر فراگیر آموزشی نسبت به عنوان، موضوع و یا محتوای خاصی علاقه‌مند گردد درصد موفقیت وی در یادگیری مطالب آن بحث افزایش می‌یابد لذا، به نظر می‌رسد یکی از دلایل عمده عدم موفقیت در یادگیری کارکنان، فقدان جذابیت موضوعی یا محتوایی دروس است. بنابراین پیشنهاد می‌شود با توجه به این نکته مهم، شرایطی در محتوای مباحث ایجاد گردد تا

جذابیت آموزشی برای فراگیر ایجاد شود. یکی از راهکارهای عملی این موضوع، افزودن مسایل و مطالب جدید و جذاب به مباحث آموزشی است. همچنین، مرتبط نمودن مباحث درسی با مشکلات عینی کارکنان، از تکراری شدن مطالب جلوگیری کرده و عینیت ملموسی جهت درک و فهم موضوع ایجاد می‌کند.

(۵) پیشنهاد می‌شود برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی در فضایی بانشاط، شاداب و مفرح تشکیل گردد. این امر ضرورتاً به معنای فضای فیزیکی آموزش نیست بلکه محیط معنوی کلاس‌های آموزشی است که مدرسان توانمند قادر به تشکیل آن می‌باشند. لذا به اعتقاد نگارنده، زمانی که در محیط کلاس دانشجو توجهی به مباحث ندارد این امر ناشی از ناتوانی مدرس و استاد آموزش دهنده است و نه فراگیر آموزشی. بنابراین آشنایی مدرسان با روش تدریس، اثربخشی آموزشی را دو چندان می‌نماید.

(۶) یکی از نکات بسیار پر اهمیت در امر آموزش، تشویق فراگیران مستعد و پرتلاش است. لذا برای ایجاد انگیزه در فراگیران جهت مشارکت فعال در کلاس‌های درس و انگیزه یادگیری، می‌توان علاوه بر انگیزه‌های غیرمادی از امتیازات شغلی، افزایش حقوق و مزایا، امکانات و تحصیلات مراکز آموزشی به عنوان انگیزه‌های مادی نیز استفاده کرد. البته باید توجه داشت که اعطای امتیازات مادی منوط به موفقیت در دوره باشد و نه صرف حضور در دوره.

(۷) در ارزیابی سطوح مختلف دوره‌های تخصصی-تکمیلی در فرماندهی انتظامی بوشهر مشاهده گردید که این نوع آموزش در برخی زمینه‌ها از شرایط نسبتاً مطلوبی برخوردار است لیکن تا دستیابی به شرایط آرمانی و ایده‌آل فاصله زیادی وجود دارد بنابراین پیشنهاد می‌شود ارزیابی و سنجش مستمر فرآیندهای آموزشی منطبق با شرایط ذینفعان سازمانی در دستور کار جدی متولیان آموزش این استان قرار گیرد زیرا، صاحب‌نظران متعددی بر این موضوع تأکید دارند که آموزش ضمن خدمت در صورتی اثربخش خواهد بود که اصول علمی در طراحی و اجرای برنامه‌های آن رعایت شود و نمی‌توان به صرف اجرای دوره‌های آموزشی انتظار تغییرات مثبت رفتاری در کارکنان داشت. بنابراین، آموزش به خودی خود باعث افزایش بهره‌وری نیروی انسانی نمی‌شود، بلکه تعیین صحیح نیازهای آموزشی نخستین عامل ایجاد و تضمین اثربخشی آن است که اگر به درستی انجام شود می‌تواند مبنای عینی-تری برای برنامه‌ریزی فراهم نماید.

(۸) پیشنهاد می‌شود با توجه به ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی به عنوان یک برنامه عملیاتی به صورت ادواری در دستور کار معاونت آموزش فرماندهی انتظامی بوشهر قرار گیرد.

۹) برای افزایش میزان قابلیت نتایج ارزشیابی آموزشی لازم است قبل از آغاز هر دوره سؤالاتی به صورت پیش‌آزمون که متناسب با سطوح فراگیران باشد، با در نظر گرفتن عناوین کتب و سرفصل‌های درس، طراحی و به اجرا گزارده شود تا از طریق مقایسه نتایج (نمرات) آزمون‌های قبل و بعد از اجرای هر دوره، امکان سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی به صورت موثرتری فراهم گردد.

منابع و مأخذ

(الف) فارسی:

- ابطحی، حسین (۱۳۸۳). آموزش و بهسازی سرمایه‌های انسانی. ویرایش سوم. تهران: پویند.
- آل‌آقا، فریده (۱۳۷۲). تحلیلی بر پاره‌ای از موانع اثربخشی آموزشی در سازمان‌ها، فصلنامه علمی پژوهشی آموزشی بزرگسالان و توسعه، سال دوم، شماره ۴ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- امیری، مینا (۱۳۸۶). ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی شرکت سایپادیزل بر اساس الگوی کرک پاتریک در تابستان ۸۴، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- بدارد، لوک و همکاران (۱۹۹۹). روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه حمزه گنجی، تهران: ساوالان.
- پارسا، عبدالله، قنبری، امیر (۱۳۸۸). بررسی میزان سودمندی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت و رابطه آن با رشد دانش و مهارت‌های شغلی در دانشگاه شهید چمران اهواز، نشریه علوم تربیتی و روانشناسی، بهار.
- حاتمی، حسین (۱۳۸۹). ارزیابی و سنجش اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت دفتر مطالعات نیروی انسانی در ارتقای عملکرد مدیران، هیئت‌علمی و کارکنان واحدهای دانشگاهی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره ۳، پاییز.

- دفت، ریچارد (۱۳۷۸). تئوری سازمان و طراحی ساختار. ترجمه پارسائیان و اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضوی، سید یوسف (۱۳۸۲). نیازسنجی آموزش با رویکرد پودمانی، نشر پرتو واقعه.
- رئوفی، محمدحسین، قوچانی، امیر (۱۳۸۳)، تاثیر آموزش ضمن خدمت بر میزان کارایی و بهره‌وری مدیران و کارکنان مدارس، مطالعات تربیتی و روان‌شناسی، شماره ۵.
- ساعد پناه، مسعود (۱۳۸۶). ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه کارکنان بانک مسکن شهر تهران طی سال ۱۳۸۶، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- سام خانیان، محمد ربیع (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی آموزش منابع انسانی- مبانی و فرآیندها، تهران: مهر برنا.
- سعیدی رضوانی، محمود و تقی بینقی (۱۳۸۷). بررسی میزان اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان بنیاد شهید انقلاب اسلامی، دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار، دانشگاه شاهد سال ۱۵- شماره ۲۹ تیرماه.
- سعادت‌مند، زهره، سینایی فر، ایوب (۱۳۸۸). نیازسنجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت دبیران ادبیات فارسی از دیدگاه مدیران کارشناسان و دبیران دوره‌ی راهنمایی شهرستان ایذه، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار سال سوم، شماره ۲، تابستان.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۵). تعامل نیازسنجی و اثربخشی آموزش در سازمان‌های یادگیرنده، اصفهان، انتشارات ارکان دانش.
- سمیعی زفرقندی، مرتضی (۱۳۹۰). روش‌های تکمیل و بهبود نظام ضمن خدمت معلمان، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی. شماره ۳۹، سال دهم.
- سیف، علی‌اکبر (۱۳۸۳). روان‌شناسی پرورشی- روان‌شناسی یادگیری و آموزش، تهران: انتشارات آگاه، چاپ ۱۲.
- شریف‌زاده، فتاح، عبدی، فاطمه (۱۳۸۷). تبیین نیازهای آموزشی و آثار آموزش ضمن خدمت بر یادگیری کارکنان مخابرات رسته اداری مالی اداره کل منطقه دو تهران، پژوهش‌های مدیریت، سال اول، شماره ۱، پاییز.
- عیدی، اکبر، علی پور، محمدرضا، عبدالهی، جواد (۱۳۸۸). سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، شماره: ۲۰۰.
- فتحی واجارگاه، کورش (۱۳۸۶). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان. تهران: سمت.

- قاسمی، حرمت السادات، ونکی، زهره و ربابه معماریان (۱۳۸۳)، تاثیر به‌کارگیری الگوی اجرایی آموزش ضمن خدمت پرستاران بر کیفیت مراقبت‌های پرستاری در بخش جراحی، مجله آموزش در علوم پزشکی، پایب ۱۲، پاییز و تابستان.
- قلیچ‌لی، بهروز (۱۳۸۶). تعالی منابع انسانی: ارزیابی، برنامه‌ریزی و بهبود. تهران: موسسه بهره‌وری و منابع انسانی.
- کریمی، یوسف (۱۳۸۵). روانشناسی اجتماعی: نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها تهران: ارسباران.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۵). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات میر.
- نجفی، فاطمه (۱۳۸۷). ارزشیابی برنامه درسی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- وفادار، مهشید (۱۳۸۸). بررسی اثربخشی دوره‌های آموزش کارگزاران بیمه کشاورزی بر اساس مدل "کرک پاتریک"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- نجار، رسول، فرهمند، حمیدرضا و رضا نجار (۱۳۸۹). سنجش الگوی آموزشی چرخه چهار مرحله‌ای یادگیری در آموزش دروس اطلاعاتی.

(ب) انگلیسی

- Fewester, S. (2006). "Inclusion: making education work for student all student. [Online] Available: Retrived from: http://www.Educationworld.com/a_curr.
- Hder, Jack (2003), Evaluation, MILIEU kontaktoosT – EUROPA.
- Kirkpatrick, D (1996), Techniques for Evaluation Training programs, Journal af American Society for Training and Development, Vol 23
- Omar M, Gerein N, Tarin E, Butcher C, Pearson S, Heidari G. . (2009) Training evaluation: a case study of training Iranian health managers. Hum Resour Health.;7(1):20.
- Underwood P, Dahlen-Hartfield R, Mogle B. (2004) Continuing professional education: does it make a difference in perceived nursing practice? J Nurses Staff Dev; 20(2): 90-8.