



ارزیابی دوره‌های آموزشی کارکنان اداره کل امور مالیاتی سمنان بر اساس مدل کرک پاتریک و

تحلیل همبستگی سطوح مدل

سعید ایزدبخش

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

izadbakhshsaeed@semnan.ac.ir-

چکیده: هدف پژوهش، ارزیابی برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان بر اساس مدل چهار سطحی کرک پاتریک و تحلیل همبستگی واکنش با رفتار و نتایج و همبستگی رفتار با نتایج بوده است. روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سمنان (۳۶۶ نفر) بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. به همین منظور نمونه‌ای به حجم ۱۱۷ نفر انتخاب گردید. ابزار مورد استفاده این پژوهش، مقیاس‌های واکنش، رفتار و نتایج است که پس از محاسبه روایی و پایایی آن بین نمونه توزیع و جمع‌آوری شد. همچنین برای ارزیابی یادگیری از پیش‌آزمون و پس‌آزمون از نمونه استفاده شد. داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS و با روش‌های آماری تی تک نمونه‌ای، تی زوجی و ضریب همبستگی پیرسون تحلیل گردیدند. نتایج نشان داد که: (۱) دوره‌های آموزشی در سطوح چهارگانه از مطلوبیت قابل قبولی برخوردار هستند. (۲) بین رضایت از دوره‌های آموزشی و رفتار همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. (۳) بین سطح رضایت و نتایج همبستگی معناداری وجود ندارد (۴) بین رفتار و نتایج همبستگی معناداری وجود ندارد

کلمات کلیدی: آموزش کارکنان؛ ارزیابی؛ اثربخشی؛ مدل کرک پاتریک.

مقدمه

با ظهور رقابت شدید محیط خارجی، پیچیدگی در کار و پیشرفت فناوری نوآورانه و عدم اطمینان در جامعه آشفته، نیازهای آموزشی تقریباً در همه سازمان‌ها اعم از دولتی یا خصوصی رایج شده است. بین دانش ارائه‌شده در مدارس رسمی و موردنیاز در سازمان تجاری شکاف وجود دارد. برای پر کردن این شکاف آموزش لازم است. دانش واقعاً منبع قابل‌اعتمادی برای مقابله با محیط آشفته، نامطمئن و پیچیده جهانی است. دانش مزیت رقابتی ایجاد می‌کند. چالش‌های پیچیده کسب‌وکار باید به‌راحتی با دانش ویژه و انتخابی جمع‌آوری‌شده در طول آموزش پاسخ داده شوند. به همین دلیل است که تقریباً همه شرکت‌ها توجه بیشتری به آموزش دارند [1][2]. امروزه دیگر بدیهی است که برنامه‌های آموزشی و توسعه برای بهبود عملکرد و ارزیابی کارکنان ضروری است و برنامه‌های آموزشی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا مهارت‌ها و دانش جدیدی را کسب کنند که می‌تواند در محیط کار آن‌ها به کار رود. این می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری، رضایت شغلی و انگیزه در بین کارکنان شود. همچنین برنامه‌های آموزشی می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا با فراهم کردن فرصت‌هایی برای توسعه شغلی، کارکنان خود را حفظ کنند [3]. برنامه‌های آموزشی به کارکنان کمک می‌کند تا نقاط ضعف خود را برطرف کنند. همان‌طور که می‌دانیم برخی از کارکنان در محل کار خود با مشکلاتی مواجه می‌شوند که مانع از رسیدن آن‌ها به سطح مطلوب رضایت شغلی می‌شود. برنامه‌های آموزشی می‌تواند از طریق بهبود مهارت‌ها و توانایی‌های آن‌ها این نقاط ضعف را کاهش دهد. علاوه بر این، این نوع برنامه‌ها به بهبود دستاوردهای کارکنان کمک می‌کند. درک اهمیت آموزش در سال‌های اخیر به‌شدت تحت تأثیر تشدید رقابت و موفقیت نسبی سازمان‌هایی است که در آن‌ها سرمایه‌گذاری در توسعه کارکنان به‌طور قابل‌توجهی مورد تأکید است [4]. علاوه بر این، آموزش به‌عنوان وسیله‌ای مفید برای مقابله با تغییرات ناشی از نوآوری‌های فناوری، رقابت بازار، ساختار سازمانی تلقی می‌شود و مهم‌تر از همه نقش کلیدی در افزایش عملکرد کارکنان دارد. آموزش به‌روزرسانی مهارت‌ها را تسهیل می‌کند و منجر به افزایش تعهد، رفاه و احساس تعلق می‌شود، بنابراین مستقیماً رقابت‌پذیری سازمان را تقویت می‌کند [5][6][7][8]. پس به‌طور کلی می‌توان گفت آموزش کارکنان به چند دلیل مهم است. اول، به کارکنان کمک می‌کند تا مهارت‌ها و دانش‌هایی را که برای انجام مؤثر کارشان نیاز دارند، توسعه دهند. دوم، می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا عملکرد خود را با افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و بهبود کیفیت بهبود بخشند. سوم، می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا با فراهم کردن فرصت‌هایی برای توسعه و