

میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی

فاطمه زندیان^{۱*}، زینب وفایی^۲، محمد حسن‌زاده^۳، لیلا زادولی خواجه^۴

مطالعات دانش‌شناسی

سال چهارم، شماره ۱۶، پاییز ۹۷، ص ۱۲۱ تا ۱۴۳

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۲/۲۹

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۹/۱۵

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بوده است. روش از نوع پیمایشی بود و برای گردآوری داده‌ها از ۳ پرسشنامه محقق ساخته و روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی برای پاسخ به پرسش‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. جامعه پژوهش، کتابخانه‌های مرکزی ۱۳ دانشگاه دولتی شهر تهران بود. برای سنجش روایی، پرسشنامه طراحی شده در اختیار متخصصان مربوطه قرار گرفت و به منظور تعیین پایایی، پرسشنامه‌ها به‌طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از نمونه آماری توزیع گردید و به کمک نرم‌افزار SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج نشان داد مدیران برخلاف شرکت‌کنندگان، میزان تحقق اهداف اصلی مطرح شده برای دوره‌های آموزش ضمن خدمت را در یک سطح ارزیابی کرده‌اند و از نظر شرکت‌کنندگان، مؤلفه کیفیت فعالیت‌ها با میانگین (۳.۲۰) بیشترین و مؤلفه انگیزش با میانگین (۲.۸۲)، کمترین میزان رشد را داشته‌اند.

واژگان کلیدی: آموزش ضمن خدمت، شهر تهران، کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی

۱. * استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس، zandian313@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، vfai.z@gmail.com

۳. دانشیار گروه کتابداری دانشگاه تربیت مدرس، hasanzadeh@modares.ac.ir

۴. کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات دانشگاه تربیت مدرس / کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

leylazadavali@gmail.com

مقدمه

آموزش ضمن خدمت به مفهوم آموزش طی دوران خدمت است و هدف این‌گونه آموزش‌ها، ایجاد امکانات شغلی، آگاهی به وظایف و مسئولیت‌ها، بالا بردن سطح مهارت، توانایی لازم برای ارتقاء به مشاغل بالاتر و انطباق با وضع جدید است. «گولدستین^۱» آموزش ضمن خدمت را فرایند اکتساب نظام‌دار مهارت‌ها، قوانین یا مفاهیم و انگیزش‌هایی می‌داند که منجر به بهبود عملکرد افراد در محیط می‌شود. اگرچه آموزش ضمن خدمت در ارتباط با کارکنان جدید به کار می‌رود، اما توجه به آموزش ضمن خدمتی که با دوره‌های حساب‌شده ادامه یابد، علاوه بر این که در محیط و حین خدمت صورت می‌گیرد و منجر به یادگیری و مهارت بهتر و پایدار افراد هم‌زمان با تغییرات تکنولوژی و علوم منطبق با محیط، کاهش تکنولوژی‌هراسی کارکنان هم‌زمان با ورود ابزارهای جدید به محیط کاری، همچنین موجب افزایش انگیزه و اعتمادبه‌نفس در کارکنان به دلیل مشاهده پیشرفت‌ها و ایجاد تغییر هم‌زمان در خود می‌شود. ضامن بقای سازمان و نیز یکی از مؤثرترین راه‌ها برای تداوم سازمان در جامعه جهانی کنونی است. در جهان امروز آنچه در نهایت، خصوصیت روند اقتصادی و اجتماعی است به طوری که اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت، خصوصیت روند اقتصادی و اجتماعی را تعیین می‌کند منابع انسانی است (علمشاهی، ۱۳۹۱).

با توجه به ارزش راهبردی آموزش در بهسازی منابع انسانی و توسعه سازمان، هر نوع آموزش و با هر کیفیت، به چنین نتایجی دست نمی‌یابد. یک دلیل این امر آن است که در دوره‌های آموزشی همه هدف‌ها تحقق نمی‌یابد (دونوهه^۲، ۲۰۰۹). کتابخانه یکی از زیربناهای علمی هر جامعه‌ای محسوب می‌شود. آموزش ضمن خدمت یکی از مهم‌ترین مسائل مورد توجه در این سازمان است چراکه عدم توجه به مسئله آموزش‌های ضروری برای کارکنان کتابخانه‌ها بر کمیت و کیفیت کارایی آنان و کیفیت خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم دارد. پژوهش حاضر به دنبال این است تا میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران را از دیدگاه مدیران و

شرکت کنندگان مورد بررسی قرار دهد. هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت ارائه شده در طی سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۰ در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران و شرکت کنندگان است. مطمئناً نتایج حاصل از این پژوهش ما را نسبت به دستاوردها و معایب دوره‌ها آگاه ساخته و همچنین زمینه را برای تصمیم‌گیری بهتر جهت برگزاری دوره‌های آتی فراهم می‌آورد. بنابراین از جمله مواردی که اهمیت و ضرورت انجام پژوهش حاضر را نشان می‌دهد، مشخص کردن نقاط ضعف و قوت برنامه‌ها، ارزیابی میزان تأثیرگذاری برنامه‌های آموزشی بر رشد شخصی، نگرشی و مهارت‌های شغلی کارکنان، مشخص کردن فواید آموزشی برای فراگیران و کتابخانه‌ها، ارزیابی میزان رضایت فراگیران از برنامه آموزشی، کمک به ارتقاء کیفیت آموزش و توسعه اعتماد جمعی در سازمان است. با استفاده از نتایج حاصل از پژوهش حاضر، مراکز و مسئولین، بهتر می‌توانند با برنامه‌ریزی صحیح و اصولی باعث جلوگیری از اتلاف وقت، بودجه و امکانات کتابخانه‌ها شوند و برنامه‌هایی مناسب در سطح گسترده طراحی و اجرا کنند و این خود از این جهت دارای اهمیت است که می‌تواند برنامه‌هایی را که به‌طور پراکنده از طرف سازمان‌ها و نهادها به اجرا درمی‌آید و احتمالاً دربرگیرنده نیازها و خواسته‌های واقعی کارکنان کتابخانه‌ها نیستند و ناتوان از حل مؤثر مشکلات است، هدف‌دار و همسو سازد. نکته‌ی مهم دیگری که ضرورت این پژوهش را دوچندان می‌نماید نیاز کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به ارزشیابی برنامه‌های آموزشی خود بوده است که تاکنون در این سازمان صورت نگرفته است.

پرسش‌های مطرح در این پژوهش به شرح زیر است:

۱. میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۲. میزان افزایش سطح دانش شغلی کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۳. میزان افزایش سطح مهارت شغلی کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۴. میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر در کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟

۵. میزان افزایش رضایت شغلی کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۶. میزان ارتقاء انگیزش کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۷. میزان ارتقاء کیفیت فعالیت‌های کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی چقدر بوده است؟
۸. میزان توجه به عوامل آموزشی در دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه شرکت‌کنندگان چقدر است؟
۹. میزان تأثیر عوامل آموزشی بر تحقق اهداف دوره‌ها از دیدگاه شرکت‌کنندگان چقدر است؟

فرضیه‌های طرح‌شده این پژوهش بدین شرح است:

بین کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تهران در ارتباط با میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت، تفاوت معناداری وجود دارد.

بین میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزشی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان، تفاوت معناداری وجود دارد.

بین نظرات شرکت‌کنندگان به تفکیک مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی) نسبت به میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد.

پرداختن به پیشینه‌های یک پژوهش امکان روشن شدن سیر مطالعات مربوط به موضوع پژوهش را برای پژوهشگر و استفاده‌کنندگان آن پژوهش فراهم می‌کند. برای مثال می‌توان به پژوهش‌هایی همچون یغمایی سابق (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر آموزش ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز» به این نتیجه رسید که مهارت‌های شغلی کارکنان با آموزش‌های ضمن خدمت افزایش می‌یابد.

معرف زاده، کمالی، چراغی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی نیازهای آموزشی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی خوزستان» یافته‌ها نشان داد که ۷۱.۴۳ درصد از کتابداران در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت شرکت کرده‌اند و دریافتند که تحولات فناوری اطلاعات مهم‌ترین دلیل احساس نیاز به ارتقا و افزایش دانش و کسب مهارت‌های

جدید است. همچنین نیازهای آموزشی متنوع می‌تواند در بهبود مهارت‌های کتابداران مؤثر باشد.

حیدری نژاد و بهرامی و ازمشا (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر توانمندسازی دبیران تربیت‌بدنی» یافته‌های پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری، سازگاری، رقابت، از دیدگاه دبیران با دوره‌های آموزش ضمن خدمت رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد اما بین دوره‌های آموزش ضمن خدمت و افزایش توانمندی فردشناسی ارتباط وجود ندارد، اما در پایان با توجه به یافته‌های کلی پژوهش چنین نتیجه‌گیری شد که از دیدگاه دبیران بین آموزش‌های ضمن خدمت و افزایش توانمندی آن‌ها رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد و توانمندی‌های دبیران تربیت‌بدنی از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت افزایش می‌یابد.

ساریخانی و سلیمانی نژاد و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش ضمن خدمت کوتاه‌مدت بر کارایی کارکنان جمعیت هلال‌احمر در سال‌های ۱۳۸۶-۱۳۸۸» به این نتیجه دست یافتند که در مجموع، دیدگاه نمونه موردبررسی نسبت به کارایی دوره‌های آموزش کوتاه‌مدت ضمن خدمت در سطح متوسط بود. بر اساس نتایج، ۵/۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته کارایی کارکنان توسط متغیر مستقل دوره‌های آموزش ضمن خدمت پوشش داده شد. میزان β به دست آمده در رگرسیون خطی برای عامل مستقل معادل ۰/۲۲۶ است. نتایج نشان داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر کارایی کارکنان تأثیرگذار، اما شدت رابطه ضعیف بوده است.

فلاحی نیا و عباسی کسان (۱۳۹۲) در کاوش‌های خود در تأثیرات آموزش‌های ضمن خدمت با عنوان «تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهره‌وری و میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید بهشتی» با توجه به یافته‌ها به این نتیجه دست یافتند که آموزش‌های ضمن خدمت تأثیر معناداری بر بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید بهشتی دارد. به عبارت دیگر آموزش‌های ضمن خدمت بر میزان بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

منصوری هفتاد، نوروزی چاکلی، اسدی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «نظرسنجی ایجاد و راه‌اندازی دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد» به این نتیجه رسید که مؤلفه‌های حقوقی - اداری، مؤلفه فنی و فناوری و مؤلفه راهبردی، عوامل مؤثر و قابل قبول برای آموزش مجازی بودند. وضعیت مؤلفه فرهنگی - اجتماعی در سطح متوسط رو به بالا، مؤلفه فنی و فناوری در سطح متوسط و مؤلفه‌های آموزشی حقوقی و اداری، راهبردی و اقتصادی در سطح کمتر از متوسط قرار دارد. در نهایت آموزش مجازی در مؤلفه‌های فرهنگی - اجتماعی، مؤلفه فنی و فناوری در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد مفید است.

قهرمانی گلوزان و مصطفوی (۱۳۹۴) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر توانمندسازی کارکنان از دیدگاه فراگیران در استانداری قزوین» که با هدف بررسی میزان تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندسازی منابع انسانی در کارکنان استانداری قزوین که در قالب چهار مؤلفه رضایتمندی، یادگیری، رفتار و نتایج متغیر آموزش ضمن خدمت مورد بررسی قرار گرفت که نتایج به این شرح است: به‌طور کلی از این تحقیق می‌توان چنین نتیجه گرفت که توانمندی‌های شغلی کارکنان استانداری قزوین از طریق آموزش‌های ضمن خدمت نسبتاً تقویت شده است و آموزش‌های ضمن خدمت در افزایش توانمندی‌های کارکنان استانداری قزوین تأثیر مثبت و مستقیمی گذاشته است. اما آنچه باید بر آن تأکید شود میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی فراگیران است که این اثربخشی در سطح متوسط و پایین تر از آن قرار دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از هر کدام از مؤلفه‌ها می‌توان استنباط کرد از نقطه نظر فراگیران تأثیرگذاری مؤلفه‌های نتایج بر توانمندسازی کارکنان استانداری قزوین بیشتر از سایر مؤلفه‌ها است و آن را مؤثر بر میزان توانمندسازی خود ارزیابی کرده‌اند.

سیلویا^۱ (۲۰۰۹) پژوهشی تحت عنوان «آموزش ضمن خدمت یک مورد مطالعاتی در دانشگاه کلمبیا» انجام داد. هدف اصلی پژوهش آنان فرض نمودن نقش کار و آموزش

به‌عنوان دو فرایند همگام که با ارائه راهکارهایی، تشخیص ارتباطات این دو فرایند را برای دیگران هموار می‌سازد. نتیجه به‌دست آمده از پژوهش‌های آنان حاکی از آن است که کار و آموزش دو فرایند مرتبط به یکدیگرند و چنانچه آموزش‌های ارائه شده با نیازهای کاری هماهنگ نباشند تأثیر در بهسازی و پیشرفت سازمان‌ها نخواهد داشت.

دوماس و هانچان^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «آموزش ضمن خدمت، چگونه عملکرد شرکت را افزایش می‌دهد؟» به‌وسیله مطالعه‌ای که بر روی دو بخش صنعت، تجارت و ارتباطات، به این نتیجه رسیدند که اولاً، ۲۵/۵ درصد از شرکت‌های آموزش دیده اعتقاد داشتند که مهارت‌های کارمندان آن‌ها برای سیاست‌های عمومی در مقایسه با ۹/۲ درصد از شرکت‌های آموزش ندیده بهبود یافته است. ثانیاً کیفیت، ارتباطات و روابط انسانی بین کارمندان بهبود یافته است و به‌طور کلی آموزش‌های ضمن خدمت ارائه شده بر افزایش عملکرد و رقابت شرکت‌ها مؤثر بوده است. بررسی پیشینه‌های موجود در زمینه ارزیابی دوره‌های آموزشی نشان از تأثیر مثبت این دوره‌ها دارد و نکته اصلی در این پژوهش‌ها در کم و کیف ارائه این نوع آموزش‌ها و فراهم نمودن زمینه بهره‌وری از اثرات مثبت این نوع آموزش‌ها است.

هنایشا و تحیر^۲ (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر توانمندی کارکنان، کار گروهی و آموزش کارکنان، بر رضایت شغلی» به این نتیجه دست یافتند که هر سه مورد توانمندی کارکنان، کار گروهی و آموزش کارکنان تأثیر مثبت بر رضایت شغلی کارکنان دارد. در این پژوهش در تحلیل یافته‌های مربوط به تأثیر آموزش کارکنان بر رضایت شغلی پژوهشگران دریافتند که میان آموزش کارکنان و رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد که این رابطه، یک رابطه مثبت است.

بررسی پیشینه‌های موجود در زمینه ارزیابی دوره‌های آموزشی نشان از تأثیر مثبت این دوره‌ها دارد و نکته اصلی در این پژوهش‌ها در کم و کیف ارائه این نوع آموزش‌ها و فراهم نمودن زمینه بهره‌وری از اثرات مثبت این نوع آموزش‌ها است. با مروری بر پژوهش‌های

1. Dumas & Hanchane
2. Hanaysha & Tahir

انجام گرفته در گذشته، می‌توان به این مسئله پی برد که تمامی سازمان‌ها به میزان اهمیت ارزیابی دوره‌های آموزشی برگزار شده در سازمان‌های مربوطه پی برده‌اند و سعی در انجام آن دارند. انجام پژوهش حاضر نیز می‌تواند اهمیت این موضوع را برای مسئولان روشن سازد.

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی تحلیلی و از نظر روش اجرا، مطالعه اسنادی و پیمایشی است. از سوی دیگر چون پژوهش حاضر با هدف شناسایی و یافتن راهکارهایی برای حل مسائل درون‌سازمانی به کار می‌رود، یک پژوهش کاربردی نیز محسوب می‌شود. بدین منظور، ابتدا با روش مطالعه سندی، مبانی نظری پژوهش بررسی و بر اساس آن پرسشنامه‌هایی برای بررسی نظرات مدیران و کارکنان در خصوص تعیین میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تهیه و تدوین شد. جامعه پژوهش حاضر کتابخانه‌های مرکزی ۱۳ دانشگاه دولتی شهر تهران است. این دانشگاه‌ها عبارت‌اند از: دانشگاه تهران، صنعتی شریف، شهید بهشتی، تربیت معلم، الزهراء، تربیت مدرس، صنعتی امیرکبیر، علامه طباطبایی، علم و صنعت، شاهد، امام صادق (ع)، دانشگاه هنر و خواجه‌نصیرالدین طوسی که در این مراکز دو گروه مسئولان بخش‌های مختلف که در سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۰ در دوره‌های آموزشی برگزار شده توسط این سازمان‌ها شرکت کرده‌اند با تعداد ۴۵۶ نفر و مدیران کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار گرفته‌اند. از آنجایی که تعداد مدیران فراوانی کمتری داشتند، همه‌ی آن‌ها مورد مراجعه قرار گرفتند. ولی با توجه به تعداد زیاد کارمندان، نمونه متناسب با جامعه آماری در این پژوهش بر طبق جدول مورگان ۱۸۳ نفر است. برای جمع‌آوری اطلاعات مقدماتی در زمینه موضوع و همچنین تعیین بهترین اهداف کیفی آموزشی مطرح شده در برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت از مقاله‌ها و کتاب‌های علمی و پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع و مصاحبه آزاد و غیررسمی با مسئولان دوره‌ها استفاده شده است. برای بررسی و آزمون پرسش‌ها و فرضیه‌های پژوهش از پرسشنامه‌های محقق ساخته استفاده شده است که پس از طی مراحل

تهیه پرسشنامه و تعیین حجم نمونه و با کسب مجوزهای لازم و تأیید مسئولان در کتابخانه‌های مورد نظر اقدام به توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه صورت گرفته است. پرسشنامه اول که برای سنجش میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان است، حاوی دو قسمت اطلاعات است که قسمت اول شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌ها و قسمت دوم شامل ۴۸ پرسش بسته پاسخ است. پرسشنامه دوم حاوی ۳۰ سؤال جهت سنجش میزان توجه به عوامل آموزشی در طی برگزاری دوره‌های آموزشی از دیدگاه شرکت‌کنندگان و پرسشنامه سوم نیز حاوی ۳۰ سؤال جهت سنجش میزان تأثیر توجه به عوامل آموزشی در تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه شرکت‌کنندگان طراحی شده است. پرسشنامه‌ها در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است که پاسخ‌دهندگان با انتخاب یکی از گزینه‌های «خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم» نظر خود را در خصوص سؤالات مطرح‌شده بیان می‌کنند. در این طیف هر قدر از مقادیر بسیار کم به طرف مقادیر بسیار زیاد حرکت کنیم نشان‌دهنده این است که نقطه انتخاب از وضعیت بهتری در محیط برخوردار است. نمونه‌ای از پرسشنامه‌ها در بخش ضمایم پیوست گردیده است. به هنگام استخراج گزینه‌ها به ترتیب طیف لیکرت ارزش‌گذاری شده و پنج گزینه از خیلی کم تا خیلی زیاد به ترتیب به نمرات ۱ تا ۵ تبدیل شده‌اند. برای سنجش روایی پرسشنامه پژوهش، پرسشنامه طراحی شده و در اختیار اساتید راهنما و مشاور و کارشناسان مربوطه قرار گرفت و پس از رفع اشکالات و تأیید نهایی ایشان به شکل حاضر طراحی گردید. به منظور تعیین پایایی، پرسشنامه‌ها به‌طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از نمونه آماری توزیع گردید و پس از جمع‌آوری، با استفاده از داده‌های به دست آمده و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد.

یافته‌ها

پرسش اول: میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۱. نتایج آزمون میزان ایجاد و تغییرات مثبت در رفتار از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
تغییرات مثبت در رفتار	دیدگاه شرکت‌کنندگان	۱۸۳	۲.۹۸۵۲	۰.۹۶۲۸۱	-۰.۱۴۸۳	۸۳۵	۱۸۲	-۰.۲۰۸
		۱۳	۳.۰۴۴۰	۰.۶۷۸۶۰	۰.۴۳۹۶	۸۱۹	۱۲	۰.۲۴۳

با توجه به جدول ۱ جهت بررسی دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان در رابطه با میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، ۷ سؤال در پرسشنامه مطرح شده است؛ که میانگین کلی نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت برابر و بالاتر از سطح متوسط است. از دیدگاه شرکت‌کنندگان، عوامل بهبود ارتباطات انسانی در محیط کار با کارکنان دیگر و انعطاف‌پذیری و قابلیت سازگاری با سازمان، وظایف و همکاران در حد کم و نامطلوب، رشد داشته است. همچنین اعتماد به نفس و خوداتکایی شرکت‌کنندگان از رشد زیاد و بقیه عوامل از رشد متوسطی برخوردار بوده است و میانگین کلی بالاتر از حد مطلوب است؛ اما نتایج آزمون تی نشان داد که این بالاتر بودن، معنادار نیست. با توجه به این نکته می‌توان گفت، میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان در سطح متوسط است. پرسش دوم: میزان افزایش سطح دانش شغلی شرکت‌کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۲: نتایج آزمون میزان افزایش سطح دانش شغلی از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
دانش شغلی	دیدگاه شرکت‌کنندگان	۱۸۳	۲.۸۹۸۶	۰.۶۱۰۷۳	۰.۱۹۶۵۸	۲۱۱	۱۲	۰.۹۲۴
		۱۳	۳.۱۹۶۶	۰.۷۴۲۸۰	۰.۱۹۶۵۸	۳۵۹	۱۲	۰.۹۵۴

با توجه به جدول ۲ در میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به هر یک از ۹ سؤال مطرح شده در پرسشنامه در رابطه با میزان افزایش سطح دانش شغلی کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی تنها میانگین به روز شدن دانش شغلی با سطح متوسط تفاوت معناداری دارد، در بقیه موارد میزان سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰.۰۵ است و میانگین‌های به دست آمده تفاوت معناداری با سطح متوسط ندارند؛ و همچنین میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان افزایش سطح دانش شغلی از طریق شرکت در دوره‌های آموزشی بالاتر از سطح متوسط است. از دیدگاه شرکت‌کنندگان عوامل شناخت و آگاهی نسبت به قوانین، اصول و فنون اولیه شغل، آشنایی با روش‌های کاهش هزینه‌ها، آشنایی با روش‌های استفاده بهینه از امکانات موجود و آشنایی با روش‌های به کارگیری بهینه تجهیزات مورد استفاده از رشد کم و عامل به روز شدن دانش شغلی از رشد بالایی برخوردار بوده است و بقیه عوامل در سطح متوسطی رشد داشته‌اند. میانگین کلی نمره دیدگاه شرکت‌کنندگان نسبت به میزان افزایش سطح دانش شغلی از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت پایین‌تر از سطح متوسط است؛ اما نتیجه آزمون تی نشان می‌دهد این بالاتر بودن معنادار نیست. با توجه به این مسئله می‌توان گفت میزان افزایش سطح دانش شغلی از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان در سطح متوسط است.

پرسش سوم: میزان افزایش سطح مهارت شغلی شرکت‌کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۳. نتایج آزمون میزان افزایش سطح مهارت شغلی از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
مهارت شغلی	دیدگاه شرکت‌کنندگان	۱۸۳	۳.۱۷۱۰	۰.۷۷۰۲۵	۰.۲۱۹۷۵	۰.۱۵۱	۱۲	۱.۴۸۶
		۱۳	۳.۲۱۹۸	۰.۵۳۳۳۰	۰.۲۱۹۷۸	۰.۱۶۳	۱۲	۱.۴۸۶

با توجه به جدول ۳ در رابطه با میزان افزایش سطح مهارت شغلی کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به هر یک

از ۷ سؤال مطرح‌شده در پرسشنامه، میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان افزایش سطح مهارت شغلی کارمندان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت (۳.۲۱۹۸) بالاتر از حد متوسط است. از دیدگاه شرکت‌کنندگان، عامل ایجاد مهارت‌های شغلی جدید نسبت به مهارت‌های قبلی از رشدی کم و عوامل یافتن روش‌های مناسب و جدید برای رفع مسائل شغلی، افزایش سرعت عمل در انجام کارها و افزایش تخصص و مهارت لازم جهت انجام امور محوله از رشد بالایی در طی دوره‌ها برخوردار بوده‌اند. بقیه عوامل در سطح متوسط رشد داشته‌اند. میانگین کلی نمره دیدگاه شرکت‌کنندگان نیز بالاتر از حد متوسط است؛ اما نتایج آزمون تی نشان می‌دهد که این بالاتر بودن معنی‌دار نیست. در واقع میزان افزایش سطح مهارت شغلی کارمندان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان در حد متوسط است.

پرسش ۴: میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر در شرکت‌کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۴. نتایج آزمون میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
دانش	دیدگاه	۱۸۳	۳.۰۲۶۰	۰.۸۵۰۶۳	۰.۲۵۹۶	۰.۶۸۰	۱۸۲	۰.۴۱۳
شغلی	شرکت‌کنندگان	۱۳	۲.۹۸۰۸	۰.۸۳۲۰۵	۰.۱۹۲۳	۰.۹۳۵	۱۲	-۰.۰۸۳

با توجه به جدول ۴ دیدگاه مدیران در رابطه با میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر در کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، با طرح ۴ سؤال در پرسشنامه بررسی و نتایج نشان داد که میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر در کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت (۲.۹۸۰۸) پایین‌تر از سطح متوسط و میانگین کلی نمره دیدگاه شرکت‌کنندگان (۳.۰۲۶۰) است که بالاتر از حد متوسط است؛ اما نتایج آزمون تی نشان داد این پایین و بالا بودن

معنی دار نیست؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میزان ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه هر دو گروه در سطح متوسط است. پرسش پنجم: میزان افزایش رضایت شغلی شرکت کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۵. نتایج آزمون میزان افزایش رضایت شغلی از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
دانش شغلی	دیدگاه شرکت کنندگان	۱۳	۳.۱۴۵۳	۰.۸۱۵۷۲	۰.۱۴۵۳۰	۰.۵۳۳	۱۲	۰.۶۴۲
		۱۸۳	۲.۹۴۴۱	۱.۲۹۰۶۲	-۰.۰۵۵۸۶	۰.۵۵۹	۱۸۲	-۰.۵۸۵

با توجه به جدول ۵ دیدگاه مدیران در رابطه با میزان افزایش رضایت شغلی کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، با طرح ۹ سؤال در پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت که نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان افزایش رضایت شغلی کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت بالاتر از سطح متوسط است. در رابطه با دیدگاه شرکت کنندگان میانگین نمرات پایین‌تر از حد متوسط است؛ اما نتایج آزمون تی نشان‌دهنده‌ی نبود تفاوت معنی‌دار بین میانگین‌های به‌دست‌آمده با سطح متوسط است. در نتیجه می‌توان گفت میزان افزایش رضایت شغلی از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران و شرکت کنندگان در حد متوسط است.

پرسش ششم: میزان ارتقاء انگیزش شرکت کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۶. نتایج آزمون میزان ارتقاء انگیزش کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
دانش شغلی	دیدگاه شرکت کنندگان	۱۳	۳.۰۵۱۳	۰.۹۱۶۳۸	۰.۰۵۱۲۸	۰.۸۴۳	۱۲	۰.۲۰۲
		۱۸۳	۲.۸۲۰۶	۰.۶۹۰۶۱	-۰.۱۷۹۴۲	۰.۰۰۱	۱۸۲	-۳.۵۱۴

با توجه به جدول ۶ در رابطه با میزان ارتقاء انگیزش کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت ۶ سؤال در پرسشنامه طراحی شد که میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به سؤالات مطرح شده بالاتر از سطح متوسط است؛ اما نتایج آزمون تی نشان می‌دهد این بالا بودن معنی‌دار نیست و می‌توان گفت میزان ارتقاء انگیزش از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه مدیران در سطح متوسط است. نتایج حاصل از دیدگاه شرکت‌کنندگان حاکی از آن است که میانگین‌های به دست آمده تفاوت معنی‌داری با سطح متوسط دارند و میزان رشد این عوامل با توجه به میانگین‌ها پایین‌تر از حد متوسط (نامطلوب) است و نتایج آزمون تی نیز معنی‌داری تفاوت از سطح متوسط را بازگو می‌کند. پرسش هفتم: میزان ارتقاء کیفیت فعالیت‌های شرکت‌کنندگان از طریق دوره‌های آموزشی از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۷. نتایج آزمون میزان ارتقاء کیفیت فعالیت‌ها از طریق دوره‌های آموزشی

مؤلفه	دیدگاه مدیران	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
دانش	دیدگاه	۱۳	۳.۲۰۵۱	۰.۳۹۷۶۴	۰.۲۰۵۱۳	۰.۰۸۸	۱۲	۱.۸۶۰
شغلی	شرکت‌کنندگان	۱۸۳	۳.۲۰۴۹	۱.۲۲۷۱۳	۰.۲۰۴۹۲	۰.۲۵	۱۸۲	۲.۲۵۹

با توجه به جدول ۷ در میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به هر یک از ۴ سؤال مطرح شده در پرسشنامه در رابطه با میزان ارتقای کیفیت فعالیت‌های کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، تنها انجام به موقع کارها و وظایف شغلی با سطح معنی‌داری از میزان رشد بالاتر از سطح متوسط برخوردار است. میزان رشد بقیه عوامل در سطح متوسط بوده است. به‌طور کلی میانگین نمره دیدگاه مدیران نسبت به میزان ارتقاء کیفیت فعالیت‌های کارکنان از طریق شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت بالاتر از حد مطلوب است. از دیدگاه شرکت‌کنندگان میانگین انجام به موقع کارها و وظایف شغلی و افزایش نظم و انضباط اداری با سطح معنی‌داری کوچک‌تر از ۰.۰۵ بالاتر از حد مطلوب و صرفه‌جویی در زمان لازم برای انجام وظایف شغلی با سطح معنی‌داری کوچک‌تر از ۰.۰۵

پایین تر از سطح متوسط است؛ و میانگین کلی نمره دیدگاه شرکت کنندگان بالاتر از حد مطلوب است اما نتایج آزمون تی تفاوت معناداری با سطح متوسط در هر دو گروه نشان نمی‌دهد؛ بنابراین میزان ارتقاء کیفیت فعالیت‌ها در سطح متوسط است. جمع‌بندی کلی یافته‌های حاصل از پرسش‌های ۱-۷ پژوهش

جدول ۸. نتایج حاصل از آزمون فریدمن

مؤلفه‌ها	رتبه	تغییرات مثبت در	دانش روزانه	مهارت‌های شغلی	توانایی‌ها	رضایت‌شوندگان	آزادگان	کیفیت فعالیت‌ها	سطح معنی‌داری
میانگین	مدیران	۳.۶۹	۴.۲۷	۴.۲۷	۳.۳۵	۴.۱۹	۴.۰۸	۴.۱۵	۰.۹۱۳
رتبه	شرکت‌کنندگان	۳.۹۴	۳.۶۶	۴.۷۰	۴.۲۱	۳.۴۴	۳.۳۳	۴.۷۲	۰.۰۰۰

با توجه به جدول ۸ مقدار سطح معنی‌داری قابل مشاهده برای مدیران می‌توان گفت از دیدگاه مدیران، میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در یک سطح می‌باشند و تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. همچنین با توجه به مقدار سطح معنی‌داری به دست آمده برای شرکت کنندگان ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) می‌توان گفت میزان تحقق اهداف دوره‌ها در یک سطح نیست. در واقع با توجه میانگین‌های رتبه‌ای هر یک از مؤلفه‌ها، مؤلفه کیفیت فعالیت‌ها بیشترین و مؤلفه انگیزش شغلی، کمترین میزان رشد را در طی دوره‌های آموزش ضمن خدمت داشته‌اند. پرسش هشتم: میزان توجه به عوامل آموزشی در دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه شرکت کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۹. نتایج آزمون تی میزان تأثیر توجه به عوامل آموزشی بر تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T
ویژگی مدرسان	۱.۹۸۶۳	۰.۴۸۹۲۶	-۱.۰۱۳۷۴	.۰۰۰	۱۸۲	-۲۷.۹۵۳
نحو و سبک تدریس	۱.۸۳۶۴	۰.۷۰۲۷۰	-۱.۱۶۳۶۱	.۰۰۰	۱۸۲	-۲۲.۳۴۰
امکانات و زمان‌بندی دوره‌ها	۱.۸۶۸۹	۰.۶۱۲۷۳	-۱.۱۳۱۰۸	.۰۰۰	۱۸۲	-۲۴.۹۴۰
محتوای مطرح در دوره‌ها	۱.۹۷۶۰	۰.۵۳۵۲۱	-۱.۰۲۴۰۴	.۰۰۰	۱۸۲	-۲۵.۸۸۳
تنظیم اطاعات	۱.۸۴۵۲	۰.۵۵۳۳۳	-۱.۱۵۴۸۳	.۰۰۰	۱۸۲	۲۸.۲۳۳

با توجه به جدول ۹ برای بررسی این سؤال پژوهش، ۵ مؤلفه شامل الف) ویژگی‌های مدرسان، ب) نحوه و سبک تدریس مدرسان، پ) امکانات و زمان‌بندی دوره‌ها، ت) محتوای مطرح در دوره‌ها، ث) تنظیم اطلاعات برگزاری دوره و توزیع آن مطالعه شد که تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که میانگین کلی نمره دیدگاه کارمندان به تمامی مؤلفه‌های مطرح شده در سطح پایین و نامطلوب قرار دارد و نتایج آزمون تی نیز معنی‌دار تفاوت میانگین از سطح متوسط را نشان می‌دهد. در نتیجه می‌توان اظهار داشت که میزان توجه به عوامل آموزشی در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه شرکت‌کنندگان در حد کم (نامطلوب) قرار دارد.

پرسش نهم: میزان تأثیر عوامل آموزشی بر تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه شرکت‌کنندگان چقدر بوده است؟

جدول ۱۰. نتایج عوامل میزان تأثیر عوامل آموزشی بر تحقق اهداف دوره‌های آموزشی

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	فاصله اطمینان در سطح ۹۵٪	
							حد بالا	حد پایین
ویژگی مدرسان	۴.۵۲۵۵	۱.۰۳۴۳۴	۱.۵۲۵۵۰	.۰۰۰	۱۸۲	۱۹.۹۵۱	۱.۳۷۴۶	۱.۶۷۶۴
نحو و سبک تدریس	۴.۶۶۱۲	۲.۰۳۶۴۴	۱.۶۶۱۲۰	.۰۰۰	۱۸۲	۱۱.۰۳۵	۱.۳۶۴۲	۱.۹۵۸۲

میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در ...

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	فاصله اطمینان در سطح ۹۵٪ حد بالا حد پایین
امکانات و زمان‌بندی دره‌ها	۴.۵۶۲۸	۱.۵۷۰۷۳	۱.۵۶۲۸۴	.۰۰۰	۱۸۲	۱۳.۴۶۰	۱.۳۳۳۷ ۱.۷۹۱۹
محتوای مطرح در دوره‌ها	۴.۶۲۱۹	۱.۸۴۶۱۶	۱.۶۲۱۸۶	.۰۰۰	۱۸۲	۱۱.۸۸۴	۱.۳۵۲۶ ۱.۸۹۱۱
تنظیم اطلاعات	۴.۶۶۱۲	۲.۰۳۶۴۴	۱.۶۶۱۲۰	.۰۰۰	۱۸۲	۱۱.۰۳۵	۱.۳۶۴۲ ۱.۹۸۵۲

با توجه به جدول ۱۰ برای بررسی این سؤال پژوهش ۵ مؤلفه‌ای که در سؤال قبلی مورد مطالعه قرار گرفت نیز مطرح و سؤالاتی مطابق با آن‌ها و متناسب با این پژوهش در پرسشنامه طراحی و مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل شده حاکی از آن است از دیدگاه شرکت کنندگان، میانگین میزان تأثیر عوامل آموزشی با توجه به مؤلفه‌های الف) ویژگی‌های مدرسان، ب) نحوه و سبک تدریس مدرسان، پ) امکانات و زمان‌بندی دوره‌ها، ت) محتوای مطرح در دوره‌ها، ث) تنظیم اطلاعات برگزاری دوره و توزیع آن، بالاتر از حد متوسط و در حد خیلی زیاد است و آزمون تی نیز این سطح از معنادار بودن تفاوت میانگین از حد متوسط را نشان می‌دهد. در نتیجه با توجه به مقادیر میانگین در تمامی مؤلفه‌های مورد مطالعه میزان تأثیر آن‌ها بر تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه شرکت کنندگان در حد خیلی زیاد است. فرضیه اول پژوهش: بین کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تهران در ارتباط با میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت، تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌ها با توجه به سطح معنی‌داری ($sig=0.497 > 0.05$) نشان‌دهنده نبود تفاوت معنادار بین کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تهران در ارتباط با میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت است.

فرضیه دوم پژوهش: بین میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزشی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که مقایسه میانگین میزان تحقق اهداف، به تفکیک دو سمت (مدیران و کارکنان) نشان داد که میانگین نمرات مدیران (۳.۱۲۰۴) بالاتر از میانگین نمرات کارکنان کتابخانه‌ها (۳.۰۰۷۲) است. همان‌گونه که یافته‌های نتایج آزمون تی و سطح معنی‌داری ($sig=0.542 > 0.05$) پژوهش نشان داد به لحاظ آماری، بین میانگین دیدگاه‌های مدیران و شرکت‌کنندگان در رابطه با میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد. از این‌رو فرضیه مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین نظرات مدیران و کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی کتابخانه‌های مرکزی مورد مطالعه، تأیید نشد.

فرضیه سوم پژوهش: بین نظرات پاسخ‌دهندگان به تفکیک مؤلفه‌های جمعیت‌شناسی (جنسیت، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی) نسبت به میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به میانگین نمرات و نتایج آزمون تی بین نظرات پاسخ‌دهندگان به تفکیک مؤلفه‌های جمعیت‌شناسی در رابطه با میزان تحقق اهداف دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

به‌طور کلی در پژوهش حاضر، هفت هدف اصلی از برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۰ مورد بررسی قرار گرفت. این اهداف شامل: افزایش سطح مهارت و دانش شغلی، ارتقای کیفیت فعالیت‌ها، ایجاد تغییرات مثبت در رفتار، ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر، افزایش رضایت شغلی و ارتقای انگیزش است. از نظر مدیران و شرکت‌کنندگان، دوره‌های آموزشی، مهارت‌های شغلی را در سطح متوسطی گسترش بخشیده است. با این وجود، شرکت‌کنندگان معتقدند ایجاد مهارت‌های شغلی جدید نسبت به مهارت‌های قبلی در آن‌ها

از رشد کمی برخوردار بوده است و در عوض سرعت عمل آن‌ها در انجام کارها و توانایی‌شان در یافتن روش‌های مناسب و جدید برای رفع مسائل در حد زیادی افزایش یافته است. در خصوص رضایت شغلی فراگیران، یافته‌های پژوهش بیان‌کننده برآورد این انتظار در حد متوسط است. از جمله این دلایل شامل: آموزش‌ها، میزان توقعات کارکنان را افزایش داده و لذا باعث ایجاد نوعی نارضایتی از شرایط شغلی فعلی شده است؛ احتمالاً آموزش‌ها برای کارکنان جذابیت و مطلوبیتی نداشته و لذا برای آن دسته از کارکنانی که با وجود مشکلات کاری و خانوادگی در کلاس‌های درس حضور یافته‌اند، آموزش، به‌خودی‌خود منبع ایجاد نارضایتی شغلی شده است؛ و یا احتمالاً در مراکز آموزشی، کارکنان آموزش‌دیده با اطلاع‌یابی از سطح دستمزد و دیگر امکانات کارکنان ادارات دیگر در مقایسه با محل کار خود بدبین شده‌اند. در خصوص یافته‌های حاصل از میزان ایجاد تغییرات مثبت در رفتار، دوره‌های آموزشی، تغییرات مثبت در رفتار نیروی انسانی را در حد متوسطی تقویت نموده است. از جمله دلایل این امر می‌تواند عدم استفاده و استقبال از نظرات و تجربه‌های فراگیران در محیط کار، فراهم نبودن شرایط برای اجرای آموخته‌ها در محیط واقعی و عدم وجود سیستم‌های پاداش و تشویق باشد. یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه ایجاد تغییرات مثبت در رفتار با یافته‌های ساعدپناه (۱۳۸۶) همخوانی ندارد. میزان ارتقای انگیزش شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی از دیدگاه خود آنان در سطح کم و از دیدگاه مدیران در سطح متوسط ارزیابی شده است. نبود سامانه پاداش مناسب و انگیزه‌بخش در قبال ارائه پیشنهادها، حمایت‌های ناکافی مدیران از آموزش‌دیده‌ها، عدم وجود ارتباط مستقیم بین نظام ارتقاء و آموزش در سازمان، عدم استقبال مدیران از پیشنهادهای کارکنان، هماهنگی کم‌رنگ کارشناسان آموزش با شرکت‌کنندگان در زمینه نیازسنجی و تعیین زمان و مکان برگزاری دوره‌های آموزشی، نبود تناسب بین محتوای مطرح در دوره‌ها و نیازهای شغلی فراگیران، خشک و بی‌روح بودن کلاس‌ها و نبود امکانات و مزایای رفاهی، عدم توانایی مدرسان در به‌کارگیری روش‌های مناسب تدریس و مشارکت دادن شرکت‌کنندگان در مباحث، عدم استفاده مدرسان از مطالب و وسایل کمک‌آموزشی جدید و جذاب و همچنین فراهم نبودن

شرایطی در سازمان برای به کارگیری مطالب آموخته‌شده در محیط کار، می‌تواند از جمله دلایل عدم افزایش انگیزش شرکت‌کنندگان باشد. در خصوص میزان افزایش نگرش مثبت در شرکت‌کنندگان نسبت به تغییر از طریق دوره‌های آموزش ضمن خدمت، این میزان از دیدگاه مدیران و شرکت‌کنندگان در سطح متوسط بوده است. معمولاً کارکنان با مشاهده تغییرات در محیط شغلی، از ناتوانی خود در سازگاری با این تغییرات نگران می‌شوند، زیرا همراه با تغییرات، وظایف، کارکردها و انتظارات نیز متحول می‌شود و دانش گذشته فرد را برای اجرای کارها و ایفای نقش‌های جدید ناقص می‌نماید. از طرف دیگر حتی اگر چنین مقاومتی نیز به چشم نخورد، ناتوانی کارکنان در ایفای نقش‌های محوله جدید و یا اجرای ناقص امور، تغییرات را با شکست مواجه می‌کند.

در مجموع و با توجه به مبانی پژوهش فوق و نتایج به دست آمده می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش با یافته‌های اسدی‌کیا (۱۳۷۴) و ساعدپناه (۱۳۸۶)، همخوانی و همسویی دارد. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر با بسیاری از تحقیقات گذشته که در زمینه آموزش ضمن خدمت صورت گرفته است همسو هست. از نمونه پژوهش‌های داخل انجام شده در این راستا عبارت است از: یغمایی سابق در سال ۱۳۹۱، در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز» نتیجه گرفت که آموزش ضمن خدمت، مهارت کارکنان را افزایش می‌دهد و از این جهت با نتایج به دست آمده در این پژوهش در مورد افزایش مهارت شرکت‌کنندگان همسو است. معرف زاده، کمالی، چراغی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی نیازهای آموزشی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی خوزستان» یافته‌ها نشان داد که تحولات فناوری اطلاعات مهم‌ترین دلیل احساس نیاز به ارتقا و افزایش دانش و کسب مهارت‌های جدید است. همچنین نیازهای آموزشی متنوع می‌تواند در بهبود مهارت‌های کتابداران مؤثر باشد. منصوری هفتادار، نوروزی چاکلی، اسدی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «نظرسنجی ایجاد و راه‌اندازی دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد» به این نتیجه رسید که مؤلفه‌های حقوقی-اداری، مؤلفه فنی و فناوری و مؤلفه راهبردی، عوامل مؤثر و قابل قبول برای آموزش مجازی بودند. آموزش مجازی در مؤلفه‌های فرهنگی-

اجتماعی، مؤلفه فنی و فناورانه در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد مفید است. از نمونه پژوهش‌های خارجی همسو عبارت‌اند از راجیب لوچان^۱ در سال ۲۰۱۵ و تحقیقات انجام شده در گروه پژوهشی در دانشگاه فناوری و کشاورزی کنیاتا در سال ۲۰۱۶.

پیشنهادها

- پژوهشی در سطح کشور، استان‌ها و همچنین سازمان‌ها و ادارات دیگر در زمینه میزان تحقق اهداف دوره‌ها انجام شود تا با آگاهی از این میزان، برنامه‌ریزی‌های بهتری صورت پذیرد.
- پژوهشی در رابطه با کمیت و کیفیت محتوای دوره‌ها، تناسب محتوا با نیازهای شغلی، امکانات و زمان‌بندی دوره‌ها، تنظیم و توزیع به موقع اطلاعات برگزار کننده دوره‌ها، ویژگی‌ها و سبک تدریس مدرسان در تمامی سازمان‌ها مورد بررسی و تحقیق قرار گیرد و نکات مثبت سازمان‌های موفق الگو قرار گیرد.
- در پژوهشی دیدگاه‌های مدیران و کارکنان سازمان‌ها در مورد دوره‌ها به تفکیک مورد بررسی قرار گیرد و آموزش‌های ضمن خدمت متناسب با آن دیدگاه‌ها برای هر قشر برگزار شود.
- پژوهشی درباره تأثیر عوامل آموزشی در طی برگزاری دوره‌ها، جنسیت، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی فرد شرکت‌کننده در ارائه آموزش‌های ضمن خدمت انجام شود و آموزش‌ها بر اساس آن ارائه شود.
- پژوهشی در رابطه با نیازسنجی آموزشی کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران جهت کمک به برنامه‌ریزی‌های آموزشی و تحقق اهداف دوره‌ها انجام شود.

منابع

- اسدی کیا، فرناز. (۱۳۷۴). آموزش ضمن خدمت کتابداری در شهر تهران (در سال‌های ۷۴-۱۳۷۳). پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
- حیدری نژاد، صدیقه؛ بهرامی، محمد؛ ازمشا، طاهره. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر توانمندسازی دبیران تربیت‌بدنی. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و علوم زیستی در ورزش، ۱(۲)، ۸۱-۸۸.
- ساریخانی، ناهید؛ سلیمانی نژاد، آزاده؛ صادقی، احمد؛ نقی‌ئی، حمید؛ کامرانی، شهناز و آبیجام، زهرا. (۱۳۹۲). تأثیر آموزش ضمن خدمت کوتاه‌مدت بر کارایی کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان تهران از دیدگاه کارکنان در سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸. فصلنامه علمی - پژوهشی امداد و نجات، ۵(۴)، ۱-۱۲.
- ساعده‌پناه، مسعود. (۱۳۸۶). ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت از دیدگاه‌های کارکنان بانک مسکن شهر تهران طی سال ۱۳۸۶. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
- علمشاهی، م. ر. (۱۳۹۱). بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان شرکت زامیاد (عضو گروه خودروسازی سایپا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تهران مرکز، دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی.
- فلاحی نیا، حسین و عباسی کسانی، حامد. (۱۳۹۲). تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهره‌وری و میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، شیراز- https://www.civilica.com/Paper-ICMM01-ICMM01_1091.html
- قهرمانی گلوآزانی، علی‌اکبر؛ مصطفوی، اعظم‌السادات. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندسازی کارکنان از دیدگاه فراگیران در استانداری قزوین. مجله مدیریت و توسعه و تحول، ۲۳، ۶۳-۷۴.

معرف زاده، عبدالحمید؛ کمایی، مهوش؛ چراغی، زهره. (۱۳۹۱). بررسی نیازهای آموزشی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۱۸ (۴)، ۴۰۲-۴۲۰.

منصوری هفتادر، فاطمه؛ اسدی، سعید؛ نوروزی، عبدالرضا. (۱۳۹۴). *نظرسنجی ایجاد و راه‌اندازی دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجازی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد*.

یغمایی سابق، مهسا. (۱۳۹۰). تأثیر آموزش ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز. *دانش‌شناسی*، ۵ (۱۷)، ۱۰۵-۱۱۶.

Donohue, B., Allen, D. N., Romero, V., Hill, H. H., Vasaeli, K., Lapota, H., ... & Herdzyk, K. (2009). Description of a standardized treatment center that utilizes evidence-based clinic operations to facilitate implementation of an evidence-based treatment. *Behavior modification*, 33(4), 411-436.

Dumas, A. & Hanchane, S. (2010). How does job-training increase firm performance? The case of Morocco. *International Journal Manpower*, 31(5), 585-602. At: www.emeraldinsight.com/0143-7720.htm.

Hanaysha, J. & Tahir, P. R. (2015). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on job satisfaction. *3rd global conference on business and social science-2015, GCBSS-2015*, 16-17 December 2015, Kuala Lumpur Malaysia.

Lochan Dhar, R. (2015). Service quality and the training of employee: the mediating role of organizational commitment, *tourism management*, 419-430.

Sylvia, S. (2009). *On the job training a case study*. Columbia University.