



In-service Training Courses, An Important Approach for Empowerment and Development of Organizational Human Capital

Fatemeh Shakeri ^{ID1*}, Hassan Gholami ^{ID2}, Maryam Salehian ^{ID3}, Fatemeh Bagharian ^{ID4}

1. Community-Based Virtual Education in Health System of Kashmar Health Education Center, Kashmar, Iran
2. Department of Medical Education, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran
3. Department of Anesthesiology and Operating Room, Mashhad Nursing Faculty, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran
4. Kashmar Health Education Center, Kashmar, Iran

ARTICLE INFO

Article type

Original article

Article history

Received: 24 July 2021

Accepted: 29 Novmb 2021

Keywords

In-service training

Organizational performance

Health caregiver

ABSTRACT

Introduction: In-service training courses are essential for empowering and developing organizational human capital. This study aimed to determine the effect of in-service training of employees (health care providers and health workers) on their organizational performance.

Materials & Methods: This descriptive cross-sectional study was conducted on all health workers in the village (88 people) and health care providers (55 people) in the comprehensive health service centers who attended in-service training courses in Kashmar, Iran. These training courses have been held from May to the end of February, for about 80 hours and about 77 hours for health care workers, for ten months. The research tool was Hersey and Goldsmith's Organizational Performance Questionnaire, which included 42 questions and seven components and was completed by the research units before and after the in-service training courses. Data were analyzed using SPSS software version 22.

Results: In-service training courses could significantly improve the average score of organizational performance ($P < 0.03$). In-service training of employees was effective on the components of environment and evaluation, but it had no significant effect on other features.

Conclusion: Based on the results, in-service training courses for employees are effective in increasing the performance of employees, their skills, and capabilities and can be used by managers to improve organizational performance.



[10.22038/HMED.2021.58941.116](https://doi.org/10.22038/HMED.2021.58941.116)

Cite this paper as:

Shakeri A, Gholami H, Salehian M, Bagharian F, In-service Training Courses as an Important Approach for Empowerment and Development of Organizational Human Capital. *Horizon of Medical Education Development*. 2022;13(4):49-60

*Corresponding author: Fatemeh Shakeri;
Kashmar Behvarzi Education Center, Kashmar, Iran

Email: shakerif1@mums.ac.ir

آموزش ضمن خدمت کارکنان، رویکردی مهم برای ارتقا و توسعه سرمایه انسانی

سازمانی

فاطمه شاکری^{۱*}، حسن غلامی^۲، مریم صالحیان^۳، فاطمه باقریان^۴

۱. آموزش مجازی جامعه نگر در نظام سلامت، مرکز آموزش بهورزی کاشمر، کاشمر، ایران

۲. گروه آموزش پزشکی، دانشکده علوم پزشکی مشهد، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۳. گروه بیهوشی و اتاق عمل، دانشکده پرستاری مشهد، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۴. مرکز آموزش بهورزی کاشمر، کاشمر، ایران

مشخصات مقاله	چکیده
نوع مقاله مقاله اصیل پژوهشی	مقدمه: دوره‌های آموزش ضمن خدمت یک رویکرد مهم برای توانمندسازی و توسعه سرمایه انسانی کارکنان سازمان‌ها محسوب گردیده است. هدف از این مطالعه تعیین تأثیر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر عملکرد سازمانی بهورزان و مراقبین سلامت بوده است.
پیشینه پژوهش تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۲۴	روش کار: این پژوهش از نوع مقطعی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه بهورزان درروستا (۸۸ نفر) و مراقبین سلامت (۵۵ نفر) در مراکز جامع خدمات سلامت روستایی و شهری بوده است. این دوره‌های آموزشی از اردیبهشت‌ماه تا پایان بهمن‌ماه و طی ۱۰ ماه برای گروه بهورزان حدود ۸۰ ساعت و مراقبین سلامت حدود ۷۷ ساعت برگزار گردیده است. ابزار پژوهش، پرسش‌نامه عملکرد سازمانی، هرسی و گلداسمیت که شامل ۴۲ سؤال و هفت مؤلفه بوده و قبل و بعد از برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت توسط واحدهای پژوهشی تکمیل گردیده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از SPSS نسخه ۲۲ انجام شده است.
کلمات کلیدی آموزش ضمن خدمت عملکرد سازمانی مراقب سلامت	نتایج: نتایج مطالعه حاضر نشان داده است که دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان توانسته است میانگین نمره عملکرد سازمانی را در کل جامعه ارتقا دهد و این افزایش معنی‌دار بوده است ($p = ۰/۰۳$). همچنین نتایج مطالعه نشان داده است آموزش ضمن خدمت کارکنان بر مؤلفه‌های محیط و ارزیابی به ترتیب در گروه بهورزان و مراقبین شهری مؤثر بوده است ولی بر سایر مؤلفه‌ها تأثیر معنی‌داری نداشته است.
	نتیجه گیری: اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان در افزایش عملکرد کارکنان، مهارت‌ها و توانمندی آنان در کل جامعه مؤثر بوده است. و می‌تواند توسط مدیران برای ارتقای عملکرد سازمانی بکار گرفته شود.

0.22038/HMED.2021.58941.116

نحوه ارجاع به این مقاله

Shakei F, Gholami H, Salehian M, Bagharian F, In-service Training Courses as an Important Approach for Empowerment and Development of Organizational Human Capital. Horizon of Medical Education Development. 2022;13(4):49-60

رایانامه: shakerif1@mums.ac.ir

*نویسنده مسئول: فاطمه شاکری خلیل آباد

مرکز آموزش بهورزی کاشمر، کاشمر، ایران

مقدمه

زیرا انسان‌ها هستند که بزرگترین و فعال‌ترین ارزش مؤسسات و سازمان‌ها به حساب می‌آیند و از رهگذر نوآوری و کارآفرینی خویش، به توسعه سازمان تحقق می‌بخشند و آن را در میدان رقابت، پیروز می‌نمایند.

در دو دهه‌ی اخیر، مدیریت عملکرد سازمانی به دلیل قادر ساختن سازمان به استفاده از مزایای رقابتی به یکی از موضوعات جذاب و مهم تبدیل شده است (۴). عملکرد سازمانی به نتایجی اشاره دارد که سازمان با توجه به اهداف از پیش تعیین شده، در جهت نیل به آنها گام برمی‌دارد (۵). با توجه به رقابت جهانی، ارزیابی عملکرد برای بقای سازمان مورد نیاز است و دلیل اصلی آن، افزایش اثربخشی کلی سازمان و فرآیندهای کسب و کار و اجازه به مدیران جهت توجه به بحث‌هایی که نیاز به بهبود دارند، می‌باشد (۶). در عصر کنونی، تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی را اجتناب ناپذیر کرده است. به گونه‌ای که نبودن ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها یکی از نشانه‌های بیماری سازمان قلمداد می‌شود. و پیامد آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است بنابراین افزایش عملکرد سازمانی به افزایش عملکرد و بهره‌وری سازمان کمک شایانی خواهد کرد و باعث توسعه و پیشرفت هر چه بیشتر کشور خواهد شد (۷).

نتایج برخی پژوهش‌ها نشان داده آموزش‌های ضمن خدمت در سازمان‌ها باعث افزایش توانمندی شده و بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است (۸، ۹). از طرفی در برخی پژوهش‌های انجام شده آموزش‌های ضمن خدمت در سازمان‌ها تأثیری در افزایش توانمندی و عملکرد کارکنان نداشته است (۱۰، ۱۱). با توجه به اهمیت نقش آموزش ضمن خدمت در ارتقای

در عصر حاضر آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین مسائل مقامات دولتی کشورهای مختلف دنیاست. امروزه تمام کشورها به‌خصوص کشورهای توسعه‌یافته به این حقیقت ایمان آورده‌اند که راز برتری و برتری هر ملیتی طی دهه‌های آینده در زیرو رو کردن زمین در کشف گنجینه‌های کهن طبیعی نیست. بلکه در سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است. در گذشته چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جدا هستند، بنابراین پیش از آغاز به کار به افراد، آموزش داده می‌شد. براساس این گمان انسان برای زمانی می‌آموخت و سپس به کار مولد و سودمند می‌پرداخت و زمانی که کار آغاز می‌شد، دیگر برای آموزش و پرورش جایی در خور توجه وجود نداشت. این اندیشه اکنون روایی ندارد و آموزش با زیستن انسان همراه شده است (۱). تحولات فزاینده در زمینه دانش تکنولوژی، نیازهای آموزشی جدیدی را برای مشاغل مختلف به وجود می‌آورد که تحصیلات رسمی و دانشگاهی به تنهایی پاسخگو نبوده و در نتیجه، به انواع دیگر آموزش از جمله آموزش‌های ضمن خدمت نیاز است. آموزش ضمن خدمت در حقیقت دانش جدیدی را در سبد آموزش‌های قبلی دانش آموختگان قرار می‌دهد و آنان را به همراه پیشرفت علوم و فنون پیش می‌برد. لذا توسعه این آموزش‌ها در بهبود کارآمدی و کیفیت نظام خدمت‌رسانی، اثر مطلوبی به جا می‌گذارد. (۲) آموزش ضمن خدمت بهترین ابزار مدیران برای مقابله با تغییرات است. در دنیای در حال تغییر، سازمانی موفق می‌شود که نیازهای آموزشی را شناسایی، وسایل مورد نیاز آموزش را فراهم و در نهایت به ارزیابی تغییرات پردازد (۳). در بررسی منابع و قابلیت‌های سازمان به انسان‌ها به‌عنوان مهمترین سرمایه سازمان نگاه می‌شود؛

برگزار می‌گردد. در دوره‌های حضوری: این دوره‌ها با هدف تغییر در سطوح دانش، مهارت و نگرش کارکنان طراحی می‌شود و پس از اخذ مجوز از کمیته آموزش و توانمندسازی دانشگاه و تعیین تقویم زمانی با توجه به احراز شرایط برگزاری دوره‌های آموزشی به مرحله اجرا در می‌آید. این دوره‌ها معمولاً به شیوه کلاسی، سمینار آموزشی، کارگاه آموزشی، مشاوره حین کار برگزار می‌گردد.

قبل از شروع کلاس‌های آموزش ضمن خدمت با کسب رضایت آگاهانه و تأکید بر محرمانه بودن اطلاعات افراد، پرسش‌نامه عملکرد سازمانی در اختیار مراقبین سلامت و بهورزان قرار گرفت. دوره‌های آموزشی از اردیبهشت‌ماه تا پایان بهمن‌ماه ۱۳۹۸ و طی ۱۰ ماه برای گروه بهورزان حدود ۸۰ ساعت و مراقبین سلامت حدود ۷۷ ساعت برگزار شد پس از پایان دوره‌های آموزش ضمن خدمت مجدداً پرسشنامه توسط افراد تکمیل شد. معیار ورود شامل رضایت آگاهانه جهت شرکت در طرح و معیار خروج افراد از مطالعه شامل بازنشستگی، مرخصی زایمان، انتقالی و غیبت بیش از ۲ جلسه در کلاس‌های آموزشی بود که تعداد ۱۳ نفر (۱۰ نفر از بهورزان به دلیل مرخصی زایمان و بازنشستگی و تعداد ۳ نفر از مراقبین سلامت به دلیل بیماری و غیبت بیش از ۲ جلسه) از مطالعه حذف شدند.

ابزار پژوهش (ضمیمه آنلاین) پرسش‌نامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت که شامل ۴۲ سؤال بوده و هفت مؤلفه، توانایی (۴ سؤال)، وضوح (۷ سؤال)، کمک (۵ سؤال)، مشوق (۶ سؤال)، ارزیابی (۹ سؤال)، اعتبار (۶ سؤال) و محیط (۵ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه براساس مقیاس لیکرت (خیلی کم ۱، کم ۲، متوسط ۳، زیاد ۴، خیلی زیاد ۵) می‌باشد. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۴۲ تا ۸۴ باشد میزان عملکرد سازمانی

کیفیت عملکرد سازمان و توانمندی کارکنان، همچنین مطالعات متناقض در این زمینه، این مطالعه با هدف بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر عملکرد سازمانی بهورزان و مراقبین سلامت در شهرستان کاشمر سال ۱۳۹۸ انجام شده است.

روش کار

این پژوهش، توصیفی مقطعی می‌باشد. در این پژوهش پس از اخذ کد اخلاق R.MUMS.MEDICAL.REC.1399.522 و مجوز دانشگاه علوم پزشکی مشهد و مراجعه به مرکز بهداشت شهرستان لیست اسامی بهورزان شاغل در خانه‌های بهداشت و مراقبین سلامت شاغل در مراکز جامع خدمات سلامت شهرستان دریافت شد. روش نمونه‌گیری به روش سرشماری می‌باشد. تعداد مراقبین سلامت شهرستان کاشمر ۵۵ نفر و تعداد بهورزان ۸۸ نفر می‌باشد که به ترتیب در ۲۰ مرکز جامع سلامت و ۵۱ خانه بهداشت مشغول فعالیت می‌باشند.

دوره‌های آموزش ضمن خدمت براساس نیازسنجی آموزشی صورت می‌گیرد. در نیازسنجی آموزشی فرایند جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات بر اساس دستورالعمل‌های مربوطه، فاصله‌ی بین وضع موجود و وضع مطلوب را مورد شناسایی قرار می‌دهد و نیازهای آموزشی کارمندان تعیین می‌گردد؛ و کلیه کارکنان رسمی - پیمانی - آزمایشی - قراردادی شامل مشمولین آموزش می‌باشند. و این آموزش‌ها در شناسنامه آموزشی کارکنان ثبت و نگهداری می‌گردد و در ارتقا، انتصاب و ارزشیابی عملکرد کارمندان مورد استفاده قرار می‌گیرد. مجوز برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان در سطح دانشگاه بر عهده کمیته آموزش و توانمندسازی منابع انسانی می‌باشد. دوره‌ها از نظر روش اجرا به دو شکل حضوری و غیرحضوری

و برای مقایسه میانگین نمرات از آزمون تی مستقل و تی زوجی یا معادل غیر پارامتری آنها استفاده شد.

نتایج:

نتایج این مطالعه نشان داد که در خصوص جنسیت بیشترین گروه پاسخ‌دهندگان مربوط به زنان ۸۳/۸۵ درصد را تشکیل می‌دهند و از لحاظ سنی هم ۶۴/۶۱ درصد بیشتر از ۳۵ سال سن دارند و همچنین ۴۷/۷ درصد دارای تحصیلات دیپلم هستند و ۵۱/۵۴ درصد سابقه کار بالای ۱۵ سال دارند.

در این جامعه ضعیف، بین ۸۴ تا ۱۲۶ باشد سطح متوسط و در صورتی که نمرات بالای ۲۱۰ باشد میزان عملکرد سازمانی بسیار خوب می‌باشد. در مطالعه چناری و همکاران (۱۳۹۳) پایایی این پرسش‌نامه ۰/۹۶ گزارش شده است (۱۰). در مطالعه حاضر نیز جهت تأیید پایایی پرسش‌نامه، الفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. آزمون‌های آماری مناسب با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ در سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ انجام شد. جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

جدول ۱: توزیع فراوانی مراقبین سلامت و بهورزان بر اساس مشخصات دموگرافیک

مؤلفه‌ها	متغیرهای جمعیت‌شناختی		مراقبین سلامت		بهورزان	
	جنس	سن	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
جنس	زن		۴۹	۹۴/۲۳	۶۰	۷۶/۹۲
	مرد		۳	۵/۷۷	۱۸	۲۳/۰۸
سن	۲۰ تا ۲۵ سال		۲	۳/۵۸	۴	۵/۱۳
	۲۵ تا ۳۰ سال		۳	۵/۷۷	۱۱	۱۴/۱
	۳۰ تا ۳۵ سال		۱۴	۲۶/۹۲	۱۲	۱۵/۳۸
	بالای ۳۵ سال		۳۳	۶۳/۴۶	۵۱	۶۵/۳۸
سطح تحصیلات	دیپلم و پایین‌تر		۰	۰	۶۲	۷۹/۴۹
	فوق دیپلم		۱۶	۳۰/۸	۷	۸/۹۷
	لیسانس		۳۴	۶۵/۴	۸	۱۰/۲۶
	فوق لیسانس و بالاتر		۲	۳/۵۸	۱	۱/۲۸
سابقه خدمت	زیر ۵ سال		۵	۹/۶۱	۱۴	۱۷/۹۵
	۵ تا ۱۰ سال		۴	۷/۶۹	۸	۱۰/۲۶
	۱۰ تا ۱۵ سال		۲۲	۴۲/۳۱	۱۰	۱۲/۸۲
	بالای ۱۵ سال		۲۱	۴۰/۳۹	۴۶	۵۸/۹۷

جدول ۲: میانگین نمرات ابعاد عملکرد سازمانی در گروه‌های مورد مطالعه

سطح معناداری	میانگین و انحراف معیار		گروه	ابعاد پرسشنامه
	پس آزمون	پیش آزمون		
۰/۰۹۹	۱۵/۷۹ ± ۳/۱۰۲	۱۴/۶۹ ± ۳/۶۰۲	مراقبین سلامت شهری	توانایی
۰/۲۴۴	۱۴/۵۵ ± ۲/۷۱۴	۱۴/۰۹ ± ۲/۸۵۷	بهروزان	
۰/۰۳۰	۱۴/۹۰ ± ۳/۶۸۰	۱۳/۰۸ ± ۴/۹۹	مراقبین سلامت شهری	کمک
۰/۹۶۴	۱۳/۰۹ ± ۳/۸۸۹	۱۳/۱۲ ± ۳/۵۶۴	بهروزان	
۰/۰۵۶	۱۴/۵۶ ± ۳/۳۱۶	۱۳/۱۷ ± ۴/۵۷۱	مراقبین سلامت شهری	محیط
۰/۰۱۸	۱۳/۴۲ ± ۳/۲۰۹	۱۲/۳۵ ± ۲/۹۷۵	بهروزان	
۰/۳۳۳	۱۶/۰۸ ± ۵/۳۹۷	۱۵/۱۰ ± ۵/۵۶۳	مراقبین سلامت شهری	اعتبار
۰/۸۱۴	۱۴/۷۹ ± ۴/۶۳۶	۱۴/۹۴ ± ۴/۶۵۲	بهروزان	
۰/۰۲۷	۳۲/۷۵ ± ۶/۲۳۷	۲۸/۹۴ ± ۹/۵۳۱	مراقبین سلامت شهری	ارزیابی
۰/۱۶۴	۲۹/۳۱ ± ۶/۰۵۲	۲۷/۸۸ ± ۶/۴۷۷	بهروزان	
۰/۹۳۶	۱۷ ± ۴/۸۲۶	۱۶/۹۲ ± ۵/۴۹۱	مراقبین سلامت شهری	مشوق
۰/۸۰۷	۱۷/۵۱ ± ۴/۰۰۲	۱۷/۳۶ ± ۴/۲۶۴	بهروزان	
۰/۰۹۹	۲۵/۷۱ ± ۴/۷۸۳	۲۳/۶۹ ± ۷/۲۶۴	مراقبین سلامت شهری	وضوح
۰/۹۵۳	۲۵/۰۸ ± ۱۲۱۴	۲۵/۱۲ ± ۴/۰۹۹	بهروزان	
۰/۰۶۳	۱۳۶/۷۹ ± ۲۵/۳۲۸	۱۲۵/۶۰ ± ۳۶/۱۹۵	مراقبین سلامت شهری	عملکرد سازمانی
۰/۳۴۱	۱۲۷/۷۶ ± ۲۰/۳۲۴۷	۱۲۴/۸۵ ± ۲۲/۹۱۵	بهروزان	

معنی دار بوده است که با نتایج مطالعه مقدس، حیدری نژاد، دهقانی، قهرمانی که به ترتیب به بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی بر توانمندسازی کارکنان استانداری، دبیران تربیت بدنی، کارکنان شرکت بیمه‌ای و بهره‌وری پزشکان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی پرداخته‌اند همخوانی دارد (17)، 21، 23، 22).

همچنین نتایج مطالعه اسدی نشان داد بین یادگیری مداوم با عملکرد سازمانی کارشناسان تربیت بدنی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (11). در مطالعه آسترکی نیز رابطه معناداری بین آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی فردی و سازمانی و تحقق اهداف سازمانی کارکنان یافت شد (12). نتایج مطالعه شریعت‌مداری نشان داد آموزش ضمن خدمت موجب افزایش نظم و مهارت‌های مورد نیاز کارکنان، همسو نمودن کارکنان با سازمان و افزایش رضایت شغلی، افزایش کمک به تغییر و تحولات سازمانی و افزایش توان بازده کاری در بین کارکنان سازمان‌سنجش شده است. (13)

در مطالعه مردی (1392) آموزش ضمن خدمت باعث بهبود عملکرد و ارتقا توان مدیریتی کارکنان و افزایش مسئولیت‌پذیری آنان شده است (13).

نتایج مطالعه حمزه‌پور نیز نشان داد برگزاری دوره‌های آموزشی باعث بهبود عملکرد شغلی و افزایش خلاقیت کارکنان و ارتقا سطح دانش سازمانی می‌شود (14).

نتایج مطالعه اعتباریان و همکاران (1391) نشان داد. در بسیاری از سازمان‌های خدماتی به‌خصوص در زمینه بهداشت و درمان، توجه به عوامل مدل (Achieve) موجب ارتقای عملکرد کارکنان و در نهایت افزایش بهره‌وری آن سازمان خواهد شد. که انگیزش به‌عنوان مهمترین عامل و عواملی مانند حمایت سازمانی از کارکنان و مهارت کارکنان در الویت بعدی بودند (15).

با توجه به نمرات ابعاد عملکرد سازمانی در گروه‌های مورد مطالعه در جداول بالا پس از پایان مداخله و انجام پس‌آزمون در هر دو گروه مراقبین شهری و بهورزان بیشتر افراد نمره عملکرد سازمانی را خوب به‌دست آوردند. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داد که گروه بهورزان در پس‌آزمون از توزیع نرمال برخوردار نبودند. ولی مراقبین شهری و کل جمعیت از توزیع نرمال برخوردار بودند.

نتایج آزمون t همبسته (زوجی) نشان داد در دوره‌های آموزش ضمن خدمت در دو گروه مراقبین شهری و بهورزان بین نمره پیش‌آزمون و پس‌آزمون بر ابعاد توانایی، اعتبار، مشوق، وضوح اختلاف معناداری وجود ندارد. نمره کل هم در مجموع معنادار نبوده و در زمینه بعد ارزیابی و کمک هم فقط در گروه مراقبین شهری معنادار بوده است. همچنین در بعد محیط فقط بر گروه بهورزان و در کل جامعه اثر مثبت داشته است و معنی‌دار شده است. نتایج آزمون نشان داد دوره آموزش ضمن خدمت بر عملکرد سازمانی در ابعاد کمک و ارزیابی در گروه مراقبین شهری و بعد محیط در گروه بهورزان تأثیر مثبت داشته است و در ابعاد توانایی، اعتبار، وضوح و مشوق در هر دو گروه بی‌تأثیر بوده است. ولی در مجموع در کل جمعیت مورد مطالعه طبق جدول بالا بر متغیر عملکرد سازمانی تأثیر داشته است. ($p=0.03$)

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه به‌منظور تعیین تأثیر آموزش ضمن خدمت بر عملکرد سازمانی بهورزان و مراقبین سلامت شاغل در شهرستان کاشمر سال 1398 انجام گردید. نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان توانسته است میانگین نمره کل عملکرد سازمانی را در کل جمعیت مورد مطالعه ارتقا دهد و این افزایش

باعث افزایش بهره‌وری کلی پزشکان می‌گردد، اما در حیطه‌های توانایی، شناخت شغلی، حمایت سازمانی، اعتبار تصمیمات و عوامل محیطی آموزش ضمن خدمت نتوانسته است تأثیر معناداری بر بهره‌وری پزشکان داشته باشد؛ بنابراین تمرکز بر توسعه آموزش ضمن خدمت در این حیطه‌ها ضروری به نظر می‌رسد. از نظر مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری نتایج بیانگر آن است که آموزش ضمن خدمت بر دو مؤلفه انگیزش پزشکان و نیز بازخورد و ارزیابی عملکرد مؤثر بوده است. (17)

نتایج مطالعات امین شایان جهرمی و همکاران (1395) نشان داد که دوره‌های آموزش ضمن خدمت نتوانسته است متغیرهای توان و آمادگی کاری، وضوح یا ادراک نقش و شناخت شغلی، حمایت سازمانی، انگیزش (تمایل)، ارزیابی (بازخورد)، محیط یا سازگاری محیطی را بین کارکنان بهبود بخشد. (18)

یافته‌ها نشان داد که اثر آموزش ضمن خدمت بر مؤلفه توانایی عملکرد سازمانی به‌روزان و مراقبین سلامت معنادار نبوده است گرچه توانایی عملکرد شغلی تناسب استعداد و توانایی انجام وظایف شغلی و مهارت‌های تخصصی بوده است، لیکن آموزش ضمن خدمت نتوانسته است با آموزش‌های تخصصی روی این مؤلفه اثر مثبت داشته باشد که با نتایج مطالعه حسینی در زمینه تأثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بر عملکرد و مطالعه مقدس و همکاران در زمینه تأثیر آموزش ضمن خدمت بر بهره‌وری پزشکان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی همسو می‌باشد ولی با نتیجه مطالعه دیانت نسب و همکاران و امین شایان جهرمی و همکاران در تضاد می‌باشد. (8، 9، 17)

نتایج مطالعه حاضر حاکی از این بود که آموزش ضمن خدمت بر مؤلفه اعتبار عملکرد سازمانی به‌روزان و مراقبین سلامت تأثیری نداشته است. از آنجا که مؤلفه اعتبار شامل

نتایج مطالعه خراسانی و همکاران (1394) با بررسی نقش آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندسازی کارکنان نشان داد که آموزش‌های ضمن خدمت نتوانسته است منجر به توانمندسازی کارکنان گردد (16).

در مطالعه مقدس و همکاران (1397) نشان داد آموزش ضمن خدمت باعث افزایش بهره‌وری کلی پزشکان می‌گردد. در مطالعه روحانی (1398) بین ابعاد آموزش ضمن خدمت و توانمندی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد (17)

نتایج مطالعه تقدیسی و همکاران (1388) حاکی از مؤثر بودن مداخله آموزشی بر شاخص‌های تعیین شده توانمندسازی افراد تحت مطالعه شامل اعتماد به نفس، خودکارآمدی، حل مسأله، کنترل و عزت نفس می‌باشد. (18)

نتایج مطالعات امین شایان جهرمی و همکاران (1395) نشان داد آموزش ضمن خدمت می‌تواند باعث ارتقا توانمندسازی و بهره‌وری کارکنان شود (8، 9).

از طرفی با نتایج مطالعه اورنگی و همکاران (1390) که تأثیر دوره آموزش خدمت بر عملکرد حرفه‌ای معلمان را مورد بررسی قرار داده بود همخوانی ندارد. از دلایل احتمالی معنادار نشدن می‌توان به نامناسب بودن زمان و مکان برگزاری کلاس‌ها، فشردگی بودن کلاس، کوتاه بودن زمان آموزش و منطبق نبودن محتوای آموزشی با نیازهای معلمان اشاره کرد. همچنین در مطالعه paris و همکاران در آموزش کتابداران ارتباط معنی‌داری پیدا نشد (19)، (20)

نتایج مطالعه نشان داد آموزش ضمن خدمت کارکنان بر مؤلفه‌های محیط و ارزیابی مؤثر بوده است ولی بر سایر مؤلفه‌ها تأثیر معنی‌داری نداشته است. در مطالعه مقدس و همکاران (1397) نشان داد گرچه آموزش ضمن خدمت

دریافت حقوق و مزایا در قبال وظایف و کارهای انجام شده و همچنین انتخاب و انتصاب فرد با توجه به قوانین و مقررات جاری اداری می‌باشد، آموزش ضمن خدمت نتوانسته است این مؤلفه را ارتقا دهد که با نتایج مطالعه مقدس و همکاران همسو می‌باشد (17)

بر اساس یافته‌های پژوهش آموزش ضمن خدمت نتوانسته نمره کمک و حمایت را به صورت معنی‌داری افزایش دهد با توجه به اینکه فرد به تنهایی قادر به انجام تمام وظایف شغلی خود نمی‌باشد لذا آموزش ضمن خدمت تنها به عنوان یک نوع آموزش و به تنهایی نمی‌تواند در ارتقا نمره حمایت عملکرد مؤثر باشد چرا که در این زمینه مدیران و سایر همکاران دخیل و تأثیرگذار هستند. این نتایج با مطالعه مقدس و همکاران همسو می‌باشد، از طرفی با مطالعه حسینی و همکاران و مطالعه امین شایان جهرمی و همکاران در تضاد می‌باشد دلیل این تضاد مربوط به نوع مداخله آموزشی و تأثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بوده که خود نتوانسته بود باعث بهبود روابط صمیمانه با همکاران و مدیران و جلب حمایت و همکاری آنان در جهت حصول عملکرد شغلی بهینه شود (9، 17).

همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میانگین نمره وضوح نقش و مشوق پس از پایان دوره‌های آموزش ضمن خدمت افزایش معناداری را نشان نداد. کمبود انگیزه کار در کارکنان بهداشتی به ویژه بهورزان و مراقبین سلامت دلایل مختلفی مثل نارضایتی از شرایط کار و حجم بالای کار، کمبود امکانات و تجهیزات، نبود و یا نامناسب و ناعادلانه بودن برخی تشویق و تقدیرها توسط مدیران دارد که آموزش ضمن خدمت تأثیر خاصی بر این بعد نداشته است؛ که نتایج این مطالعه با مقدس و همکاران و امین شایان جهرمی و همکاران در تضاد می‌باشد. (8، 17).

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میانگین نمره محیط پس از پایان دوره‌های آموزش ضمن خدمت افزایش معناداری را نشان داد؛ با توجه به اینکه دوره‌های برگزار شده در زمینه شغل افراد بوده و در این جلسات امکان دسترسی به مدیران و کارشناسان مربوطه و انتقال موارد کمبود و موانع بیشتر می‌باشد (بیشتر اساتید کارشناسان ستاد اجرایی می‌باشند) کلاس‌های آموزش ضمن خدمت نتوانسته است در این بعد تأثیر مثبتی داشته باشد که با مطالعه امین شایان جهرمی و همکاران در همسو می‌باشد و از طرفی با مطالعه مقدس و همکاران در تضاد می‌باشد (18)

نتایج مطالعه اخیر نشان داد میانگین نمره بعد ارزیابی بعد از مطالعه به صورت معنی‌داری افزایش پیدا کرده است. یکی از اهداف آموزش ضمن خدمت آشناسازی افراد با شغل مربوطه و تعیین حیطه عملکرد می‌باشد و برای تأثیرگذاری بیشتر باید به صورت دوطرفه و همراه با بازخورد باشد، چرا که یادگیری اثربخش و پایدار زمانی رخ می‌دهد که نقش اصلی یادگیری با کارآموز باشد. در برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت سعی بر این است که در حد امکان از مشارکت کارکنان کمک گرفته شود و نقاط ضعف و قوت کارکنان در موارد اجرایی به صورت کلی و جمعی یادآوری شود که نتایج این مطالعه با مطالعه مقدس و همکاران و امین شایان جهرمی و همکاران همسو می‌باشد. (8، 17).

از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که اگر آموزش‌های ضمن خدمت با روش‌ها، محتوا و بودجه مناسب و به وسیله کارشناسان اجرا شود، می‌تواند در بهبود توان و آمادگی کاری، حمایت سازمانی، سازگاری محیطی و ارزیابی و تقویت انگیزش، ادراک نقش و شناخت شغل آنان مؤثر واقع شود.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان در بهبود عملکرد سازمانی مؤثر است که

انتظار می‌رود مدیران و برنامه‌ریزان در طراحی نیازسنجی و همچنین کیفیت و کمیت برگزاری این جلسات دقت نظر بیشتری اعمال نمایند.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌تواند به این مورد اشاره شود که برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از پرسش‌نامه عملکرد سازمانی استفاده شده است که جنبه خود گزارش‌دهی دارد و ممکن است در دادن جواب صادقانه، ملاحظات شده باشد که نتایج پژوهش را تحت‌تأثیر قرار داده باشد. همچنین محدود بودن جامعه آماری به شهرستان که امکان تعمیم را به سایر استان‌ها کم می‌کند با توجه به نتایج مطالعه پیشنهاد می‌شود

- انگیزه‌های مادی، پیشرفت و ارتقای شغلی برای شرکت کارکنان در دوره مورد نظر قرار گیرد. برنامه‌ریزان بکوشند عوامل مسبب ایجاد بی‌علاقگی کارکنان برای شرکت در دوره‌ها را شناسایی، حذف یا محدود کنند.

- نقاط قوت و ضعف در پایان دوره شناسایی شده و اصلاحات آن در برنامه نیازسنجی کارکنان در سال‌های بعد اجرایی شود

تقدیر و تشکر:

این تحقیق حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد مصوب دانشگاه علوم پزشکی مشهد، شماره پایان‌نامه 980410، کد پژوهان 980410 و کد کمیته اخلاق با شماره IR.MUMS.MEDICAL.REC. 1399.522 می‌باشد. بدین وسیله از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، کلیه مراقبین سلامت شهری و بهورزان عزیز و همکاران گرامی شرکت‌کننده در مطالعه تقدیر و تشکر می‌گردد.

تضاد منافع:

منابع حمایتی مقاله تابع مقررات دانشگاه علوم پزشکی مشهد بوده و با منافع هیچ مؤسسه یا فردی در تعارض نمی‌باشد.

References

1. Alamshahi MR. Investigating the effectiveness of in-service training courses for employees Zamyad Company (member of Saipa Automotive Group). Tehran: Islamic Azad University.2012.
2. Rabiee F, Naderi Z , Aliabadi Farahani K, Shamsi M . Effect of in-service educational courses on human resources efficiency from university experts' point of view. Iranian quarterly of Education Strategies. 2011;4(2):85-9.
3. Qelich lee B. Human Resources Excellence Evaluation of Planning and mprovement. Tehran Institute of Operation and Human Resources; 2010.
4. Kordaich Aa, Fani A, Masoudi Z. Organizational culture is the missing link etween organizational transparency and organizational performance. Organizational Culture Management Magazine. 2014;12(2):173-189 .
5. Alam Tabriz A, Abbasi M. The impact of information technology capabilities on organizational performance through the capacity to absorb knowledge and organizational learning. Quarterly Journal of Information Technology Management Studies. 2016;5(17):1-27 .
6. Birasnav M. Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership. Journal of Business Research. 2014;21(2):1622-29 .
7. Nowruz H, Camele A, Beigi R. Investigating the Effect of Organizational Climate on Employees' Organizational Performance through Social capital) Case study: Municipal employees of the five city districts. Social Capital Management. 2015;2(1):137-154 .
8. Shayan Jahromi SA, Bagery K, Akbari R. Investigating the effect of in-service training courses on empowerment and productivity of managers and employees (General Department of Sports and Youth of Fars Province). Journal of New Approach in Educational Management. 2016;7(4):131-148 .
9. Hosany SM, Nasiripour A, Pouranjaf A. Investigating the effect of in-service training on coping with stress on job performance of health workers in Ilam city in 2014. Scientific Journal of Ilam University of Medical Sciences. 2016;24(3):92-102 .
10. Asadi H, Nosraty A, Ghorbani M, Dosti M. The relationship between learning and organizational performance in experts in the Physical Education Organization Islamic Republic of Iran. Sports Management Magazine. 2009;1: 237-247.
11. Asadi H, Nosraty A, Ghorbani M, Dosti M. The relationship between learning and organizational performance in experts in the Physical Education Organization Islamic Republic of Iran. Sports Management Magazine. 2009;1:237-247 .
12. Astaraky M. The Relationship Between In-Service Training Courses and Employees of Islamic Azad Universities Lorestan . Innovations in Educational Management. 2015;10(4):19-30 .
13. Mardy S, Eftekary A, Evaluation of the effectiveness of in-service training of Mazandaran police command staff. Journal of Education in Law Enforcement Sciences. 2013;2(2):95-120.
14. Molavi M, Karimy D, Abdepour A. Investigating the Relationship between Training Courses and Job Performance of Tax Employees in South South West Azerbaijan Province. Quarterly Journal of Economics and Taxation. 2015;1(1):125-136.
15. Etebarian K, Azarbajeny K, Salehizadeh S, Honarmand A. Factors Affecting Staff Productivity Based on ACHIEVE Model (Case Study: Staff of Dr. Shariati Hospital in Isfahan). Special letter on management development in the health system. 2012;7(9):1047-57.
16. Khorasani A, Javanbakt A, Chavoshi SH. Investigating the effect of in-service training on the dimensions of human resource

- empowerment. Quarterly Journal of Training & Development of Human Resources. 2016;3(9):1-20 .
17. Mogddas T, Nory A. The Effect of in-Service Training on Physician's Productivity in Health Centers, A Semi Experimental Study. Healthcare Management 2018;9(4):19-27.
18. Taqdisi MH, Abolkayrean S, Hosseini F. Investigating the effect of education on empowerment of health liaisons in West Tehran health centers and the factors affecting it in 2009. Occupational health in Iran. 2011;2(8):24-30.
19. Paris M, White HS. The education of special librarian Special librarian. 1987;77(4):202-12.
20. Orange AM, Qaltash A, Shahamat N, Yoselyani GA. Investigating the effect of in-service training on the professional performance of teachers in Shiraz. Quarterly Journal of New Approach in Educational Management. 2011;2(5):95-114 .
21. Heydarinejad S, Bahramy M, Azmshah T. Investigating the effect of in-service training courses on empowerment of physical education teachers Applied research, management, and biological sciences in sports. 2012;2:81-88.
22. Dehghani A , Dagegy A , Puruli F. The Effect of In-service Training on Employee Ability and Job Performance in an Insurance Company. Insurance research. 2015;30(2):35-60.
23. Ghahremani Glozan A , Mostafavy A . Investigating the effect of in-service training on employee empowerment from the perspective of learners in Qazvin Governor's Office. Journal of Development and Transformation Management 2015;23(63-74).