

✓ کاربردی

## رابطه محتوای دوره‌های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجه‌های ارزش‌یابی عملکرد آنان

علی فرهادی<sup>1\*</sup>، اسفندیار دشمن‌زیاری<sup>2</sup>

<sup>1</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران غرب، تهران، ایران

<sup>2</sup> دکترای مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران غرب، تهران، ایران

دریافت: 95/7/12 پذیرش: 95/9/22

### چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین محتوای دوره‌های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجه‌های ارزشیابی عملکرد آنها در این حیطة انجام شد. در این راستا از میان جامعه آماری این تحقیق که شامل 850 نفر کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در تهران ساختمان ایرانشهر بود، براساس جدول مورگان تعداد 264 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که روایی آن توسط متخصصین و پایایی آن هم از روش آلفای کرونباخ (0/715) تایید شد. نتایج بررسی فرضیه‌ی تحقیق با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای نشان داد که بین محتوای دوره‌های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجه‌های ارزشیابی عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد (t=29/001 و p=0/000). این یافته بدان معناست که عملکرد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در هنگام ارزشیابی کارکنان با محتوای دوره‌های عمومی ضمن خدمت مطابقت و هماهنگی دارد.

**کلمات کلیدی:** شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی تهران، ارزش‌یابی عملکرد، دوره‌های ضمن خدمت، محتوای آموزش و سنجه

### مقدمه

امروزه با تغییرات تکنولوژیک و فراوانی که در جوامع بشری صورت پذیرفته است، مشاغل موجود در سازمان‌ها نیز تحول یافته‌اند و انسان‌های مورد نیاز برای این مشاغل، افرادی نیستند که تنها در یک موضوع شغلی دارای مهارت و دانش باشند، بلکه جوامع نوین به انسان‌هایی توسعه یافته نیاز دارند که بتوانند با بینش

\*farhadi170@yahoo.com

مناسب، مجموعه‌ای از مهارت‌های مختلف را در مشاغل متعدد به کارگیرند. انسان‌هایی که با خلاقیت، ابتکار، دانش و مهارت گسترده، ضمن انجام دادن بهینه مأموریت‌های شغلی به تحقق اهداف سازمان خود کمک کنند (بزارجاری، 1386: 13). در این راه، «آموزش ضمن خدمت» فرآیندی است نظام دار و مداوم در بهبود مستخدمین از نظر دانش، مهارت‌ها و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمت‌شان کمک می‌نماید (ابطحی، 1383: 14).

آموزش‌های ضمن خدمت نیروهای انسانی شاغل در هر سازمان یکی از ابعاد آموزش‌های غیررسمی است که خارج از نظام آموزش و پرورش و نظام دانشگاهی به صورت پیوسته یا منقطع طی یک سری دوره‌های آموزش ارائه شده و سبب ارتقاء سطح تخصصی و کرائی پرسنل سازمان‌ها می‌شود. تخصصی شدن سازمان‌ها، نیازمندی به افزایش بهره‌وری، بالارفتن هزینه‌های تولید و تغییرنگرش نسبت به آموزش، در کنار چالش‌هایی مانند افزایش رقابت، تحولات استراتژیک و تکنولوژیک و بسیاری دلایل و عوامل دیگر سبب توجه به دوره‌های تخصصی و حین کار نیروهای انسانی شده است؛ بنابراین اگر آموزش‌ها مطابق با نیازهای واقعی طراحی شوند، می‌توانند سبب ارتقاء سطح آگاهی و مهارت فنی، افزایش کمی و کیفی تولید و خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش انگیزه‌های انسانی و غیره شوند (شاه‌کرمی و تیرگر، 1391: 17). به عبارت دیگر، تحقق فرآیند آموزش مادام‌العمر در سازمان‌ها، به‌عنوان سیستمی پویا، متحرک و پیش‌برنده، روح جدیدی در کالبد سازمان خواهد دمید. در ایران، برای آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان‌ها، برنامه‌های آموزشی متعددی طراحی و اجرا شده است توسعه و بهسازی منابع انسانی از جمله فعالیت‌های ضروری و مستمر برای انطباق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان می‌باشد و این گونه آموزش‌ها، ابزاری است که مدیران را در این مهم یاری می‌رساند. ایجاد نظام اداری مطلوب و مناسب تا حد زیادی به آموزش و ارتقاء توان‌مندی‌های منابع انسانی سازمان وابسته است. باید در نظر داشت، آموزش ضمن خدمت کارکنان به همراه ارزیابی آثار آن بر عملکرد و کارائی، می‌تواند ارزشمند باشد. مهم این است که بدانیم هزینه‌هایی که در زمینه آموزش صرف می‌شود به‌عنوان یک سرمایه‌گذاری است و به همین جهت الگوی ارزیابی اثربخشی نظیر بازگشت سرمایه<sup>1</sup> در حوزه آموزش می‌پردازد؛ بنابراین در اولین قدم برای طرح‌ریزی استراتژی توسعه و بازسازی سازمان، توجه کافی به بهسازی و تعلیم و تربیت منابع انسانی ضرورت دارد و صرفاً از این طریق است که می‌توان با ارزشیابی مسئولان پست‌ها و مشاغل سازمان‌های دولتی و تشخیص کمبودها و نارسائی‌ها و همراه با آن افزایش توان علمی و بینشی و مهارت‌های مدیریتی و اجرای آنها، راه بازسازی سازمان را هموارتر ساخت. مسلماً استفاده کارساز از منابع انسانی منحصرأ با یک اقدام مدیریتی مثل ارزشیابی، هر قدر هم که خوب و موثر انجام شود میسر نیست، بلکه اداره امور کارکنان در سطح کلان است و باید به‌صورت یک مجموعه هماهنگ طراحی شود که تمام اجزاء و فرآیند عملیات آن در یک تعامل پویا و سازگار باشند، به‌نحوی که بهبود مدیریت در همه جهات‌گزینش، استخدام، آموزش، پرداخت حقوق و مزایا گرفته تا بهداشت و ایمنی، تربیت بدنی و بیمه‌های درمانی و بازنشستگی کارکنان و سایر اقدامات پرسنلی، مخصوصاً انتخاب و انتصاب مدیران و سرپرستان به صورت نظام‌مند مورد توجه قرار می‌گیرد (رحمانی، 1384: 24). به بیان دیگر،

<sup>1</sup> Return of Investment (ROI)

آموزش کارکنان، فرایندی است که انطباق و سازگاری کارکنان را با محیط متحول سازمان و انطباق بهتر سازمان را با محیط بیرون فراهم می‌آورد (ایلی، 1377: 44)، بنابراین سازمان‌ها به منظور رسیدن به حد مطلوب اقتصادی و صنعتی، بایستی آموزش نیروی انسانی را در صدر اولویت‌های خود قرار داده و در زمینه تربیت مغزهای متفکر و مبتکر سرمایه‌گذاری کنند (ایلی، 1376: 165-78). از این رو برنامه‌ریزی‌های بزرگ و فراگیر دولتی را باید بر پایه‌اندیشه‌های نو، آفریننده، پویا، پرتوان و نگرش‌های سازنده، دیدگاه‌های تازه و تعهد و دلبستگی ژرف منابع انسانی در سازمان‌ها بنا نهاد. برای تحقق منظور فوق می‌بایست همواره این نیروی پرتوان را در پرتو آموزش مناسب و سازگار قرار داد (طوسی، 1378: 27).

اگرچه آموزش کارکنان یکی از اولویت‌های هر سازمانی است، اما تناسب محتوای دوره‌های آموزش‌های ضمن خدمت با نیازهای کارکنان بستگی به عوامل متعددی دارد. اولین عامل، برنامه‌ریزی آموزشی است. برای متناسب کردن محتوای دوره‌های آموزش‌های ضمن خدمت باید در فرایند برنامه‌ریزی آموزشی به نیازسنجی پرداخت و اهداف دوره را مشخص کرد و سپس باید بر اساس نیازها و اهداف تعیین شده، محتوا و روش تدریس آن را مشخص کرد. به هنگام اجرای دوره نیز باید در حین و بعد از دوره با شیوه‌های مناسب به ارزیابی آموخته‌های شرکت‌کنندگان در دوره پرداخت و سپس در مرحله ارزیابی باید به ارزیابی کل برنامه پرداخت تا معلوم شود که تا چه حد اهداف دوره‌ها تحقق یافته است (فتحی و اجارگه، 1384: 99). بنابراین انجام نیازسنجی، تهیه محتوی مناسب و ارزیابی درست آموخته‌ها، عوامل اولیه‌ی اثربخش بودن آموزش‌های ضمن خدمت به شمار می‌آیند، اما اگر این عوامل انجام نگیرد یا به درستی انجام نگیرد، نمی‌توان از اثربخش بودن برنامه‌های آموزشی اطمینان حاصل کرد. در واقع، هدف واقعی دوره‌های آموزش ضمن خدمت آن است که دانش یا مهارت‌های علمی را ارتقاء داده و توانایی‌ها را افزایش دهد. از این رو میزان تغییرات در سطح دانش یا مهارت‌های علمی افراد مورد آموزش به عنوان ملاک تأثیر دوره آموزش منظور می‌گردد (بازرگان، 1373: 89). از این رو طبیعی است که پس از هر دوره آموزش این سؤال را مطرح کرد که آیا واقعاً تغییر معنی‌داری در شیوه تفکر، نگرش‌ها، عادات رفتاری و نحوه انجام دادن وظایف شغل، توسط شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی ایجاد شده است (یوربانک<sup>1</sup>، 2004: 39).

شرکت ملی بخش فرآورده‌های نفتی ایران هم از سازمان‌هایی است که به حسب گستردگی و حساسیت وظیفه، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت خود را به صورت نظام‌مند برگزار می‌کند و در این راستا به دلیل هزینه‌های انجام شده و اهداف سازمان، نتیجه‌گیری مطلوب مدنظر مسئولین امر قرار دارد. همچنان که ذکر شد نتیجه مطلوب در جایی است که بین محتوای دوره‌ها و بازده عملکردی ارتباط و هم‌خوانی وجود داشته باشد. یکی از این دوره‌ها که به صورت گسترده‌تر و معمول‌تری نسبت به سایر دوره‌ها در هر سازمانی برگزار می‌شود دوره‌های عمومی است. با این حال، به نظر می‌رسد با وجود هزینه‌های گسترده در برگزاری این دوره‌ها، در این زمینه که آیا محتوای این دوره‌ها با موارد مرتبط در حین ارزیابی عملکرد کارکنان هم‌خوانی دارد یا نه تحقیقی صورت نگرفته باشد؛ بنابراین اکنون این سؤال مطرح است که آیا بین محتوای دوره‌های

<sup>1</sup>Urbaniak

عمومی آموزش ضمن کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجش‌های ارزشیابی عملکرد کارکنان چگونه رابطه‌ای وجود دارد؟

در بررسی برخی تحقیقات مرتبط دیده شد که میراحمدی و همکاران (1394) با هدف توسعه یک نظام ارزیابی عملکرد کارکنان که این قابلیت را دارا باشد تا در راهبردهای مختلف، به ارزیابی عملکرد کارکنان بپردازد به انجام تحقیقی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که در راهبرد رهبری هزینه، معیارهای رعایت سلسله‌مراتب کاری، کمیت کار و توانایی تصمیم‌گیری، بیشترین ضرایب اهمیت را به خود اختصاص دادند، در حالی که در راهبرد تمرکز، معیارهای همکاری و شرکت در کار گروهی، قدرت سرپرستی و اداره امور و توانایی تصمیم‌گیری بیشترین اهمیت را داشتند. در راهبرد تمایز نیز معیارهای ابتکار و خلاقیت، کیفیت و ارائه پیشنهادهای سازنده از معیارهای دیگر امتیاز بیشتری کسب کردند. سابزا و همکاران (2015)، در پژوهش خود تحت عنوان نیازسنجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت به بررسی این موضوع درشش حوزه‌های مدیریتی کلاس، اصلاح رفتار، شیوه‌های تقویت انگیزه، شیوه‌های ایجاد راهبردهای نوین در تدریس، شیوه‌های مطالعه و ارزشیابی دانش آموزان پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که بیشترین نیاز معلمان، به شیوه‌های تقویت انگیزه‌ی تحصیلی دانش آموزان و راهبردهای نوین تدریس و کم‌ترین نیاز آنان مربوط به شیوه‌های ارزشیابی دانش آموزان بود. آدونگو و همکاران (2015) در تحقیقی تحت عنوان بررسی نگرش کارکنان در زمینه عوامل موثر بر گرایش آنها در دوره‌های آموزش ضمن خدمت به این نتایج دست یافتند که به نظر کارکنان، مولفه‌های چهارگانه نیاز به پیشرفت، نیاز به دستیابی به مهارت در شغل، عوامل فرهنگی و عوامل اقتصادی به ترتیب بر گرایش‌های آنها به تحصیل در دوره‌های آموزش ضمن خدمت موثر هستند.

ربانی و علوی (1394) پژوهشی با هدف بررسی رابطه اعتماد کارکنان به مدیر به عنوان یک پدیده تعاملی با اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد و مقایسه آن با رابطه سهولت استفاده از سامانه به عنوان یک پدیده نظام‌مند با اثربخشی این سامانه انجام دادند. نتایج پژوهش، همبستگی آماری معنی‌داری از اثربخشی این سامانه را بین دیدگاه‌های مدیران و کارکنان نشان نداد. این نتیجه، نشان‌دهنده تفاوت دیدگاه این دو گروه درباره این موضوع بود. اعتماد کارکنان به مدیران‌شان، برخلاف سهولت استفاده از سامانه، رابطه آماری معنی‌داری با اثربخشی سامانه از دیدگاه کارکنان دارد. در مقابل، سهولت استفاده از سامانه، رابطه معنی‌داری با اثربخشی سامانه از دیدگاه مدیران دارد. مدنیان (1392) پژوهشی تحت عنوان ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان خوزستان بر اساس الگوی انتقالی هالتون انجام داد. یافته‌های حاصل از این پژوهش با توجه به تحلیل‌های آماری نشان داد که ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان خوزستان بر اساس الگوی هالتون، بر افزایش آگاهی کارکنان در دوره‌های آموزشی، افزایش عملکرد فردی کارکنان و افزایش عملکرد سازمانی در سه حیطه‌ی دانشی، نگرشی و مهارتی اثربخش بوده است؛ و منتج به افزایش نتایج سازمانی شده است. یکی از مهم‌ترین دلایل اثربخشی این دوره‌ها کیفیت برگزاری دوره‌ها از حیث فضا، امکانات آموزشی و مدرسان بر شمرده شد. حیدری نژاد و همکاران (1391) نیز در طی مطالعه‌ای تاثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر توان‌مندسازی

دبیران تربیت بدنی را تایید نمودند و بر نقش منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین عامل و محور سازمان‌ها تاکید کردند. همچنین شاه کرمی پور و تیرگر (1391)، نیز در پژوهشی تحت عنوان رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توان‌مندسازی کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توان‌مندسازی کارکنان در شعب بانک مسکن رابطه معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد.

باسترک (2012) ضمن پژوهشی ادراکات و انتظارات معلمان آموزش ابتدایی را در خصوص اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت گذرانده شده بررسی نمود. نتایج نشان داد که از نظر معلمان دوره‌ها اثربخش بوده‌اند. افزون بر این، مشارکت و نگرش مثبت معلمان به عنوان عامل مهمی در اثربخشی دوره‌ها شناخته شد. به رغم این نویسنده، آگاهی از نظرات و نیازهای آموزشی معلمان در طراحی برنامه آموزشی و درسی بسیار ضروری است. هر چند که تناسب دوره‌ها با نیازهای آموزشی بهتر است از دیدگاه والدین و برنامه ریزان آموزشی نیز مورد توجه قرار گیرند. نتایج پژوهش سنو و مون (2012) نیز حاکی از آن است که کارایی تدریس و مهارت‌های حرفه‌ای معلمان که در دوره‌ها شرکت می‌نمودند با معلمان که در دوره‌ها شرکت نکرده‌اند، بیشتر است.

در پژوهش دیگری توسط سولمان و همکاران (2011) اثربخشی تدریس معلمان که دوره‌های ضمن خدمت را گذرانده بودند، از دیدگاه دانش‌آموزان بررسی شد. نتایج نشان داد که معلمان از دانش لازم مربوط به شیوه‌های تدریس نوین و مهارت‌های حرفه‌ای برخوردار نبودند. ضمن آن‌که از فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش استفاده نمی‌کردند.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، با توجه به اینکه تلاش دارد به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود پیردازد و وضعیت کنونی ارتباط محتوای دوره‌های ضمن خدمت را با سنجش‌های ارزیابی مورد مطالعه قرار دهد از نوع توصیفی، و چون به بررسی هم‌بستگی دو متغیر می‌پردازد توصیفی هم‌بستگی است و با توجه به اینکه شرکت نفت از نتایج تحقیق استفاده خواهد کرد از نظر هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل 850 نفر کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران در تهران ساختمان ایرانشهر بود. در این تحقیق با توجه به محدود بودن جامعه آماری از بین 850 نفر کارکنان، براساس فرمول کوکران تعداد 264 نفر انتخاب شد. این تعداد به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

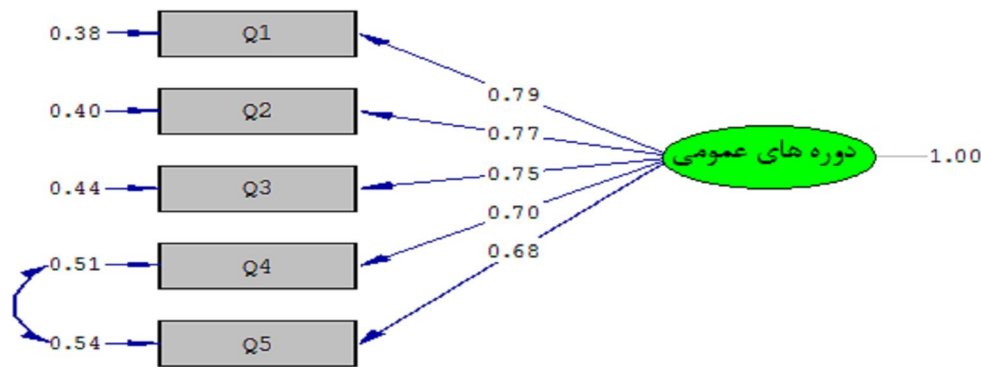
ابزار مورد استفاده پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که برای روایی آن از 6 نفر متخصص خواسته شد که آن را مطالعه کرده و نظرشان را اعلام کنند. پس از برخی تعدیلهای روایی پرسشنامه از سوی متخصصین تأیید شد. در بررسی پایایی پرسشنامه هم از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب 0/715 به دست آمد.

داده‌های این پژوهش پس از ورود داده‌ها به رایانه به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم افزارهای spss نسخه 23 و LISREL نسخه 8/51 استفاده شد. برای توصیف داده‌ها، متغیرهای تحقیق در بخش آمار توصیفی، برحسب شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های مرکزی مثل میانگین و نما در قالب (جداول و

نمودارها) و... توصیف شد. در بخش آمار استنباطی از آزمون های  $t$  تک نمونه‌ای و تحلیل عاملی برای بررسی فرضیه تحقیق استفاده شد.

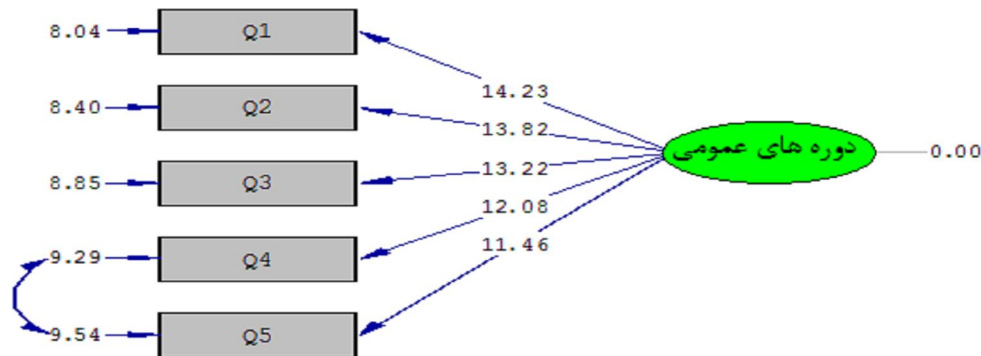
### یافته‌های تحقیق

در ارتباط با سن شرکت‌کنندگان دیده شد که 9/1 درصد پاسخ دهندگان کم‌تر از 30 سال، 56/4 درصد 30 تا 40 سال، 34/4 درصد بیشتر از 40 سال سن داشتند که 62/5 درصد آنها را مردان و 37/5 درصد را زنان تشکیل می‌دادند. در بررسی تحصیلات افراد دیده شد که 8/3 درصد افراد تحصیلات دیپلم، 11/7 درصد کاردانی، 47/3 درصد کارشناسی و 32/6 درصد کارشناسی‌ارشد دارند و در خصوص سابقه فعالیت آنها 27/3 درصد کم‌تر از 10 سال، 47/7 درصد 10 تا 20 سال و 25 درصد بیشتر از 20 سال سابقه فعالیت داشتند. به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه یا متغیر مکنون، از ابزار تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. همچنین در این بخش با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی معادلات اندازه‌گیری شده مربوط به هر سازه (متغیر مکنون) استخراج و تفسیر شد که تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های تحقیق به صورت زیر بود.



**Chi-Square=5.55, df=4, P-value=0.23511, RMSEA=0.038**

شکل 1. مدل تحلیل عاملی تأییدی دوره‌های عمومی (تخمین استاندارد)



**Chi-Square=5.55, df=4, P-value=0.23511, RMSEA=0.038**

شکل 2. مدل تحلیل عاملی تأییدی دوره‌های عمومی (معناداری ضرایب)

نتایج تحلیل عاملی مندرج در اشکال (1 و 2) نشان می دهد که تمامی شاخص های مربوط به متغیر دوره های عمومی از مقادیر تی (بیشتر از 1/96) و بار عاملی (بیشتر از 0/4) مورد قبولی برخوردارند و برای متغیر دوره های عمومی شاخص های مناسبی محسوب می شوند. فرضیه تحقیق این بود که بین محتوای دوره های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران با سنجه های ارزشیابی عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول 1. خلاصه نتایج آماری مربوط به فرضیه تحقیق

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد جامعه	
0/035	0/58	3/03	263	دوره های عمومی

نتیجه این آزمون شامل دو خروجی است که خروجی اول جدول 1 آمار توصیفی مربوط به آزمون فرض را ارائه می کند. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه از 2 بیش تر است یا کم تر، ولی این موضوع باید از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله عدم اطمینان) تأیید شود.

جدول 2. نتایج آزمون t تک نمونه ای فرضیه تحقیق

Test value=2						
فاصله اطمینان 95 درصد اختلاف		تفاوت میانگین	عدد معناداری (sig)	درجه آزادی	t	
پائینی	بالایی					
0/968	1/109	1/038	0/000	262	29/001	دوره های عمومی

برای فرضیه تحقیق فرضیه صفر را چنین تعریف می کنیم که با توجه به پرسشنامه و طیف پاسخ ها میانگین نظرات برابر یا کم تر از 2 می باشد. فرض مخالف آن یا فرضیه یک با توجه به پرسشنامه و طیف پاسخ ها میانگین نظرات بالاتر از 2 می باشد. همانطور که در جدول 2 مشاهده می شود در سطح 95% اطمینان (یا خطا 5%) آماره تی بیشتر از 1/96 (29/897) و حد بالا مثبت و حد پائین مثبت می باشد، بنابراین فرض  $H_1$  تأیید و فرض  $H_0$  رد می شود. یعنی بین محتوای دوره های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران با سنجه های ارزشیابی عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.



## بحث و نتیجه‌گیری

در بررسی آماری فرضیه تحقیق دیده شد که بین محتوای دوره‌های عمومی آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجه‌های ارزشیابی عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد ( $m=3/03$ ,  $t=29/001$  و  $p=0/000$ ). این یافته بدان معناست که سنجه‌های ارزشیابی عملکرد در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با آنچه در دوره‌های ضمن خدمت آموزش داده می‌شود و به عنوان محتوای عمومی این دوره‌ها ارائه می‌شود، مرتبط است. لذا عملکرد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در هنگام ارزشیابی کارکنان با محتوای این دوره‌ها مطابقت و هماهنگی دارد.

آموزش‌های عمومی برای ایجاد وحدت بینش، نگرش و طرز فکر بین کارکنان سازمان و نیز برای ایجاد یا توسعه برخی از مهارت‌های عمومی به کارکنان ارائه می‌شوند. به عبارت دیگر، اگر دوره آموزش ضمن خدمت، باعث شود که بهره‌وری کارکنان آموزش دیده به طور مساوی در داخل و خارج از سازمان افزایش یابد، یعنی دانش و مهارت‌های کسب‌شده کارکنان به جز سازمانی که در آن مشغول به کار است به درد دیگر سازمان‌ها بخورد، به آن آموزش ضمن خدمت عمومی می‌گویند. با توجه به رابطه معنادار سنجه‌های ارزشیابی این مهارت‌ها با محتوای دوره‌های دربردارنده این آموزش‌ها می‌توان از طریق ارزشیابی افراد در این حوزه به کیفیت دوره‌ها پی برد. پذیرفته شدن فرضیه اصلی تحقیق و تمامی فرضیه‌های فرعی نشان داد که بین محتوای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران با سنجه‌های ارزشیابی عملکرد آنها در حالت کلی و در حالت جزئی مولفه‌های رابطه معناداری وجود دارد. این موضوع نشان دهنده موفقیت این شرکت در طراحی یک ارزشیابی صحیح و مناسب است که می‌تواند شرکت را در دستیابی به اهداف مدنظر در دوره‌های ضمن خدمت کمک کند. از آنجا که یکی از دلایل اصلی شکست برنامه‌های آموزشی فقدان ارزیابی منظم آنها به دلیل عدم اطمینان به نتایج ارزشیابی است. از سویی دیگر اگر اثرات برنامه‌های آموزشی ارزیابی نشود، سازمان‌ها ممکن است از همان طرح‌های اصلاح نشده که معایب و کاستی‌های آنها رفع نشده است، استفاده کنند. بنابراین برای اثبات اثربخشی برنامه‌های آموزشی باید آنها را ارزیابی کرد. اگر ارزیابی انجام نشود، فرایند آموزش کامل نمی‌شود و مرحله پایانی آن ناتمام می‌ماند (کاسکو، 1989: 237). نتایج تحقیق نشان داد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در این حوزه می‌تواند به ارزشیابی خود اطمینان داشته باشد و از این طرق در جهت موفقیت برنامه‌های ضمن خدمت خود گام بردارد.

امیرزاده بهبهانی و یعقوبی (1391) در تحقیقی به ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران منطقه اهواز به روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی پرداختند و برتری روش جدید نسبت به روش قبلی گزارش شد. در این تحقیق خود روش ارزشیابی مورد پژوهش نبود، اما مشاهده شد روش مورد استفاده به دلیل ارتباط معنادار با محتوای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت توانسته روش موفق‌تری باشد. از این لحاظ نتایج دو تحقیق هم‌سویی دارند. احمدی و همکاران (1391) با هدف تبیین رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان اداره کل ورزش و جوانان فارس پژوهشی انجام دادند. نتایج رابطه معناداری بین متغیرهای مورد بررسی نشان داد. لذا با تحقیق حاضر هم‌خوانی دارد. همچنین نتایج حاضر با



نتایج تحقیق مدنیان (1392)، حیدری نژاد و همکاران (1391)، شاه کرمی‌پور و تیرگر (1391)، ربیعی و همکاران (1390) و خدادادی (1392) هم‌خوان بود.

در مقابل نتایج این تحقیق با یافته ربانی و علوی (1394) ناهم‌خوان بود، چراکه آنها نتیجه گرفتند همبستگی آماری معنی‌داری در اثربخشی سامانه ارزشیابی بین دیدگاه‌های مدیران و کارکنان وجود ندارد.

با توجه به ارتباط معنادار سنجه‌های ارزشیابی و محتوای دوره‌های عمومی پیشنهاد می‌شود در هنگام برگزاری دوره‌ها افراد را از زمینه مورد ارزیابی آینده نیز آگاه کنند تا از این طریق با تلاش و انگیزه بیش‌تر بتوانند بهره بیش‌تری از کلاس‌ها ببرند.

در نهایت با توجه به این یافته می‌توان گفت که شرکت‌تملیپخش‌فرآورده‌های نفتی‌ایران در اهداف خود از ارزشیابی کارکنان بر مبنای آموزه‌های عمومی که شامل تعیین بازدهی، کارائی، کارآمدی و طبقه‌بندی عادلانه کارکنان است رفتاری اصولی و منطبق بر فرایند آموزش کارکنان دارد. بنابراین اگر کارکنان این شرکت می‌خواهند که در ارزشیابی و در نتیجه در شرایط رتبه‌ای شرکت جایگاه مناسبی داشته باشند پیشنهاد می‌شود در فراگیری دوره‌ها دقت و اهتمام داشته باشند.

## منابع

1. ابطحی، سیدحسین (1383). آموزش و به‌سازی سرمایه انسانی. انتشارات پویند.
2. ایلی، خدیار (1376). آموزش و به‌سازی نیروی انسانی. مجموعه مقالات نقش نیروی انسانی در توسعه صنعت.
3. ایلی، خدیار (1377). آموزش و به‌سازی نیروی انسانی: یک ضرورت سازمانی. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش؛ شماره 17.
4. امیرزاده بهبهانی، راضیه و یعقوبی، زهرا (1394). ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران منطقه اهواز به روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی. نشریه مدیریت صنعتی، بهار 1391، دوره 7، شماره 19، از صفحه 97 تا صفحه 107.
5. بازرگان، عباس (1383). ارزشیابی آموزشی: مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی. تهران: سمت.
6. بزار جزایری، احمد (1386). عملکرد منابع انسانی (الگوی عملی پیاده‌سازی نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی در سازمان‌ها). انتشارات آئیژ چاپ اول. تهران.
7. ربانی، محمدمهدی و علوی، سیدبابک (1394). رابطه بین اعتماد کارکنان به مدیران خود و اثربخشی سامانه ارزیابی عملکرد. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، 7(3)، 29-50.
8. رحمانی، مرید (1384). نیازسنجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت معلمان ابتدایی شهر ایذه. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
9. شاه کرمی‌پور، زهرا و تیرگر، هدایت. (1391). رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توان‌مندسازی کارکنان. فصلنامه راهبردهای آموزش، شماره 18، زمستان 1391.



10. طوسی، محمدعلی (1378). آموزش و پرورش منابع انسانی ضرورت مدیریت امروز و فردا. فصلنامه مدیریت دولتی؛ شماره 9.
11. فتحی واجارگاه، کوروش (1384). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان. تهران: سمت.
12. میراحمدی، سیدمحمد رضا، عطا فر، علی و کتابی، سعیده (1394). تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان یک شرکت تولیدی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، 7(4)، 213-234.
13. میرسپاسی، ناصر (1386). تحلیلی در زمینه ارزشیابی کارکنان ومدیران دولت. مجله مدیریت دولتی. شماره ششم. صفحه: 28.
14. Adongo, T. A. Abagale, F. K. & Kranjac-Berisavljevic, G. (2015). Performance Assessment of Irrigation Schemes in Northern Ghana Using Comparative Performance Indicators (Doctoral dissertation).
15. Cabeza, L. F. Galindo, E. Prieto, C. Barreneche, C. & Fernández, A. I. (2015). Key performance indicators in thermal energy storage: Survey and assessment. Renewable Energy, 83, 820-827.