

رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان

زهرا شاهکرمی پور^{*}, MSc, هدایت تیرگر^۱

^{*} گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

^۱ گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

چکیده

اهداف: آموزش توانمندسازی، ارایه دانش و مهارت بهبود مستمر کیفیت فرآگیر به کارکنان است. ایده سنتی آموزش قادر به رساندن پیام نیاز به انواع دانش‌ها و مهارت‌ها برای توانمندی افراد نیست. با توجه به اهمیت آموزش نیروی انسانی و ارزیابی آثار آن بر افزایش عملکرد کارکنان و همچنین توانمندسازی کارکنان، هدف مطالعه حاضر بررسی رابطه اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان بود.

روش‌ها: این مطالعه همبستگی و پیمایشی در ۳۶۱ کارمند رسمی شعب بانک مسکن استان کرمان در سال ۱۳۸۸ انجام شد و ۱۸۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲ پرسشنامه چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان (۳۴ سؤال) براساس ابعاد زمینه، درون داد، فرآیند و برون داد و توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر (۲۰ سؤال) براساس ابعاد احساس شایستگی، احساس موثری‌بودن، احساس معنی‌داری‌بودن، احساس خودنمختاری و احساس اعتماد استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون، آنالیز واریانس یک‌طرفه، رگرسیون چندمتغیره و لگ خطی با نرم‌افزار SPSS 16 استفاده شد.

یافته‌ها: میانگین نمره اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت 120.8 ± 17.5 و میانگین نمره توانمندسازی 77.2 ± 11.4 بود. بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی $t=3.241$; $p=0.001$ و همچنین مولفه‌های آن رابطه معنی‌دار مستقیم وجود داشت. متغیرهای درون داد ($t=2.321$; $p=0.021$) و فرآیند ($t=3.241$; $p=0.001$) بیشترین تاثیر را بر متغیر توانمندسازی داشتند.

نتیجه‌گیری: بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان در شعب بانک مسکن کرمان رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: توانمندسازی، ارزیابی، آموزش

Relationship between during-work educating courses and empowering employees

Shahkaramipour Z.* MSc, Tirgar H.¹ PhD

*Department of Management, Faculty of Literature & Human Sciences, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
¹Department of Management, Faculty of Literature & Human Sciences, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Abstract

Aims: Empowerment training is the presentation of the knowledge and skill of continuous improvement of comprehensive quality to the employees. The conventional idea of training is not capable of conveying the message of requiring the various types of knowledge and skills for empowering the individuals. Considering the significance of the manpower training and evaluation of its effects on the increased performance as well as empowerment of the staffs, the [resent study was conducted to investigate the relationship between the on-the-job training courses and empowerment of employees.

Methods: The correlation survey study was undertaken on 361 formal employees of the Maskan bank branches in Kerman in 2009 and 186 employees were selected using random sampling method. Data collection was done using two questionnaires of the way of holding the on-the-job training courses (34 questions) based on the dimensions of context, input, process and output as well as Spreitzer psychological empowerment (20 questions) based on the dimensions of meaning (perceived value of work objectives), competence (feelings of self-efficacy), choice (feeling of self determination or autonomy) and impact (one's perception of his capability to influence). In order to analysis data, Pearson correlation tests, one-way ANOVA, multi-variable regression, and linear log using SPSS 16 software.

Results: The mean score of performance and evaluation of on-the-job training courses was 120.8 ± 17.5 and the mean empowerment score was 77.2 ± 11.4 . There was a significant relationship between the way of holding the on-the-job training courses and empowerment ($r=0.521$; $p=0.0001$) and also its components. Input variables ($p=0.001$; $t=3.241$) and process ($t=2.321$; $p=0.021$) had the highest effect on the empowerment variable.

Conclusion: There is a significant and direct relationship between the way of holding the on-the-job training courses and empowerment of employees of the Maskan bank branches in Kerman.

Keywords: Empowerment, Evaluation, Training

مقدمه

در برداشته باشد [۵، ۶].

سازمان‌های امروزی باید در محیطی کاملاً رقابتی که همراه با تحولات شگفتانگیز است اداره شوند. در چنین شرایطی، مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط خارجی و داخلی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. کارکنان زمانی می‌توانند به خوبی از عهده و وظایف محوله برآیند که از مهارت، دانش و توانایی لازم برخوردار بوده و اهداف سازمانی را به خوبی بشناسند. ابزاری که می‌تواند در این زمینه به کمک مدیران بشتابد، فرآیند توانمندسازی است. توانمندسازی روش نوینی برای بقای سازمان‌های پیش رو در محیط رقابتی است [۳].

سازمان موفق، مجموعه‌ای مرکب از انسان‌هایی با فکر و اندیشه و اهداف مشترک است که با کارگروهی در نظام انعطاف‌پذیر سازمان، تجربه و دانش خود را با عشق به پیشرفت روزافزون سازمان در اختیار قرار می‌دهند. بنابراین، هر فرد نسبت به سازمان و وظیفه‌ای که انجام می‌دهد، احساس مالکیت خواهد داشت. استفاده از توانایی‌های بالقوه مناسب هر سازمان، مزیت بزرگی بهشمار می‌رود. آموزش و توانمندسازی کارکنان یکی از اهداف سازمان‌هاست و همیشه بر این باور استوار است که بهره‌وری در گرو وجود کارکنان تحصیل کرده و توانمند است. سازمان‌های امروز تحت تاثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود و غیره، فشارهای زیادی متحمل می‌شوند [۳].

اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور کاری خود پیشناخت باشد و در عرصه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و بالگیره برخوردار باشد. منابع انسانی، اساس ثروت واقعی سازمان را تشکیل می‌دهند. نظام آموزشی موثر با ارتقای سطح مهارت‌های کاری و فردی موجب کارآمدی نیروی انسانی می‌شود. اگر نظام آموزشی کارآمد نباشد و متناسب با نیازهای زمان و کسب و کار ایجاد نشده باشد، عملًا تلاش‌های سازمان برای توانمندسازی نیروی انسانی به نتایج قابل مقایسه با کشورهایی که شرایط مناسب‌تری دارند، نخواهد رسید [۷].

آموزش ضمن خدمت، نیروی انسانی را برای رسیدن به اهداف و ماموریت‌های سازمان تقویت می‌نماید. آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت‌های شغلی نیروی انسانی اعم از مدیران و کارکنان موثر است. همچنین این آموزش‌ها حیطه دانش و معلومات مربوط به وظیفه کارکنان را گسترش می‌بخشند و بر مهارت‌های شغلی آنان می‌افزایند. آموزش صحیح نیروی انسانی، ضمن ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان‌های دولتی زمینه‌های برخورد مناسب‌تر کارکنان با مراجعان را نیز فراهم می‌آورد [۸].

آموزش ضمن خدمت یکی از موثرترین ابزارهای مدیران برای مقابله با تغییرات محیطی است و ضامن ارایه مناسب خدمات، بهخصوص

محیط پیچیده و رقابتی سازمان‌های امروزی سبب تغییر در ساختار سازمانی و فلسفه مدیریت شده است. بنابر نظر تابوردا، این تغییر حرکت از سازمان‌های کنترلی و با فرماندهی متمرکز و متشکل از ظایفی معقول و سازماندهی شده بر مبنای سلسله مراتب بهسوسی سازمان‌های مشارکتی و چندوظیفه‌ای است که در آنها استراتژی‌های تیم‌مداری و توانمندسازی راچ ہستند [۱]. ایده سنتی آموزش قادر به رساندن پیام نیاز به انواع دانش‌ها و مهارت‌ها برای توانمندی افراد نیست. به عبارت دیگر، توانمندسازی، بیشتر شیوه‌های سنتی اداره سازمان، از جمله نحوه در کنیزه‌های آموزشی کارکنان را مورد تردید قرار می‌دهد. بدین ترتیب، باید از مفهوم توانمندسازی، یعنی نفوذ مبتنی بر صلاحیت، از طریق فرآگیری دانش و مهارت‌های جدید که بسیار فراتر از حوزه سنتی آموزش است، حمایت شود [۲].

آموزش سنتی، معمولاً فرآیند یادگیری را بسیار محدود و در قالب اهداف کاملاً مشخص، در دوره زمانی نسبتاً کوتاه و با تنها یک جنبه عملی و کاربردی می‌بینند. بعضی از آموزش‌های مورد نیاز کارکنان در سازمان‌ها هنوز با این معیارها سنجیده می‌شود. آموزش‌دادن افراد برای درک مفهوم و نحوه اجرای فرآیندهای توانمندسازی اهداف مناسبی برای آموزش هستند، زیرا در دوره‌های زمانی نسبتاً کوتاه آموزش داده می‌شوند [۲]. آموزش توانمندسازی، ارایه دانش و مهارت بهبود مستمر کیفیت فرآگیری به کارکنان است. آنان باید در حل مساله مهارت کسب کنند و با تحلیل مجموعه‌ای از دانش‌ها، در به کارگیری آن به هر شیوه‌ای توانمند شوند. آنان همچنین باید به قضاوت خود متکی باشند و از آن در کلیه جنبه‌های کار استفاده کنند تا بتوانند از عهده موارد غیرمنتظره و جدید برآیند. اگر کارکنان توانمند بخواهند در مورد تصمیم‌گیری‌های فوری و شناخت موارد استثنایی قوانین قضاوت کنند، باید به مجموعه دانشی که از مسایل معین فراتر می‌رود مجهز شوند. در حقیقت، این گونه می‌توان استدلال کرد که توانمندسازی ضرورت است، زیرا احتمال انجام امور توسط کارکنان در مفهوم سنتی آن بسیار کم است [۲].

به زعم اسپریتزر، توانمندسازی روان‌شناسخی به عنوان تعبیری شناختی در برگیرنده حالات مهم ادراکی فرد نسبت به محیط کاری است که در ۵ بعد احساس شایستگی، معنی‌داربودن، موثربودن، خودمختاری و اعتماد آشکار می‌شود [۳]. ارزیابی، میزان نزدیکی عملیات و اقدامات انجام‌شده و نتیجه مورد نظر را نشان می‌دهد و همچنین روش نماید که تغییرات ناشی از اجرای برنامه‌ها تا چه حد در نیل به هدف مطلوب موثر بوده است [۴]. آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری و به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً ماندگار در فرد صورت می‌گیرد تا بتواند توانایی خود در انجام کار را بهبود بخشد. آموزش می‌تواند تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش‌ها و رفتار اجتماعی را

بانک مسکن استان کرمان در سال ۱۳۸۸ انجام شد. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۱۸۶ نفر محاسبه شد و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود.

برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲ پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه اول مبتنی بر چکلیست سال ۲۰۰۲/استانیلیم برای سنجش چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان (سئوال ۳۴) بود که پس از انجام تعدیلات لازم و انطباق آن با شرایط این مطالعه استخراج و تدوین شد. این پرسشنامه وضعیت کیفیت اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان را براساس ابعاد زمینه، درون‌داد، فرآیند و برون‌داد مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پرسشنامه دوم، توانمندسازی روان‌شناختی/سپریتیر بود که وتن و کمرون بعد اعتماد را به آن افزودند (سئوال ۲۰) و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان را براساس ابعاد احساس شایستگی، احساس موثریودن، احساس معنی‌داربودن، احساس خودمختاری و احساس اعتماد می‌سنجد. هر دو پرسشنامه براساس طیف لیکرت و به صورت پنجه‌گزینه‌ای (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، بسیار کم) طراحی شده است. نمره متغیرهای "توانمندسازی" و "اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت" از طریق محاسبه جمع نمرات همه سئوال‌های پرسشنامه مربوطه حاصل شد و برای توصیف این متغیر، نمرات آن به ۵ رده "خیلی کم"، "کم"، "متوسط"، "زیاد" و "خیلی زیاد" تقسیم شد. برای تعیین روابی هر دو پرسشنامه از روش روابی محتوایی و سیگمای شمارشی استفاده شد. بدین ترتیب، روابی محتوایی پرسشنامه‌ها از طریق نظرخواهی از اساتید صاحب‌نظر صورت گرفت. برای تعیین پایایی هر دو پرسشنامه از ضریب الگای کرونباخ استفاده شد. این ضریب برای پرسشنامه اول ۰/۷۳ و برای پرسشنامه دوم ۰/۹۱ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه، رگرسیون چندمتغیره و لگ خطی) با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16 صورت گرفت.

نتایج

۱۶۱ نفر (۸۶/۶٪) از کارکنان مورد بررسی مرد و ۱۶۳ نفر (۸۸/۱٪) متاهل (یک نفر نامشخص) بودند. یک نفر از کارکنان وضعیت تأهل خود را مشخص نکرده بود. ۳۸ نفر (۲۰/۴٪) از کارکنان در گروه سنی ۳۰ سال و کمتر، ۹۲ نفر (۴۹/۵٪) ۳۱-۴۰ سال، ۵۴ نفر (۲۹/۰٪) ۴۱-۵۰ سال و ۲ نفر (۱/۱٪) ۵۰ سال و بیشتر بودند. ۵ نفر (۲/۷٪) از کارکنان دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، ۷۲ نفر (۳۸/۹٪) دیپلم، ۲۱ نفر (۱۱/۴٪) فوق دیپلم، ۸۱ نفر (۴۳/۸٪) لیسانس و ۶ نفر (۳/۲٪) فوق لیسانس و بالاتر بودند (یک نفر نامشخص). ۳۰ نفر (۱۶/۲٪) از کارکنان دارای سابقه خدمتی ۵ سال و کمتر، ۳۹ نفر (۲۱/۱٪) ۶-۱۰ سال، ۳۰ نفر (۱۶/۲٪) ۱۱-۱۵ سال، ۳۹ نفر (۲۱/۱٪) ۱۶-۲۰ سال، ۳۴ نفر (۱۸/۴٪) ۲۱-۲۵ سال،

در سازمان‌های خدماتی و دولتی است و چنانچه منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجرا شود، نه تنها عملکرد کارکنان و سازمان را بالا می‌برد، بلکه بهبود مهارت‌های مدیران و افزایش رضایت کارکنان و ارباب رجوع را نیز در پی خواهد داشت. توانمندساختن نیروی انسانی به عنوان موثرترین عنصر دخیل در تحقق تلاش‌ها، مهم‌ترین و پُرسودترین رکن توسعه به شمار می‌رود. برای مثال، یافته‌های بررسی ۱۶۰۰ سازمان جهانی در دهه گذشته نشان می‌دهد که مهم‌ترین عامل توسعه و رشد این شرکت‌ها توجه به آموزش نیروی انسانی بوده است [۹]. نظارت بر اجرای برنامه آموزشی نیز در اثربخشی تاثیر دارد. ارزیابی نحوه اجرای آموزش یعنی اینکه شرایط و امکانات برای اجرا درست پیش‌بینی شده باشد. برای اجرای موقفيت‌آمیز یک برنامه باید کلیه هزینه‌های لازم در طول اجرای برنامه پیش‌بینی و تأمین شود و براساس برنامه‌های زمان‌بندی شده توزیع شود. تدارکات مالی یک برنامه باید متناسب با نیازهای برنامه باشد. به طور کلی، در این مرحله به طور دائم باید نحوه اجرای آموزش‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته و نقاط ضعف آن رفع شود [۱۰].

سلطانی گزارش می‌کند که کارکنان آموزش‌دهنده نسبت به کارکنان آموزش‌نده‌های از اطلاعات و دانش بیشتری برخوردارند، از تغییر و نوآوری استقبال می‌کنند و از رضایت شغلی و اعتماد به نفس بیشتری برخوردارند [۱۱]. جیمز در بررسی دانشگاه هاروارد معتقد است که کارکنان تنها از ۲۰ تا ۳۰٪ توانایی‌های خود استفاده می‌کنند، اما اگر آموزش بینند و به طور شایسته برانگیخته شوند، تا ۹۰٪ توانایی‌های خود را بروز می‌دهند. این مطالعه نشان‌دهنده توانایی‌های کاری و دانش کارکنان در استفاده از آموزش ضمن خدمت است که اگر متناسب با وظایف کاری فرد برنامه‌ریزی شود، سبب افزایش قابلیت‌های کاری آنان می‌شود [۱۲].

جبازاده نیز عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را آموزش، توانمندسازی، ویژگی‌های فردی، انگیزه و سبک مدیریت مشارکتی گزارش می‌کند و عوامل پنج‌گانه آموزش، تفویض اختیار، غنی‌سازی شغل، انگیزه و سبک مدیریت مشارکتی را بر توانمندسازی نیروی انسانی موثر می‌داند [۱۱]. شیوه‌نامه نقش دوره‌های آموزش ضمن خدمت را ارتقای قدرت تجزیه و تحلیل مسائل و توانایی حل مشکلات و ایجاد علاقه به آموزش و درک اهمیت آن در افزایش توانایی شغلی گزارش می‌کند [۱۲].

با توجه به اهمیت آموزش نیروی انسانی و ارزیابی آثار آن بر افزایش عملکرد کارکنان و همچنین توانمندسازی کارکنان، هدف مطالعه حاضر بررسی رابطه اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان بود.

روش‌ها

این مطالعه همبستگی و بیمایشی در ۳۶۱ کارمند رسمی شعب

در بهبود کیفیت کالا و خدمات ایفا می‌کنند، باید به منظور ارتقای دانش و توانایی مدرسان و کارشناسان آموزش، به برگزاری سمینارها، کارگاه‌های آموزشی و سخنرانی‌های علمی پرداخت. لذا، از طریق آموزش ضمن خدمت می‌توان اعضای نظام آموزش کارکنان را در انجام وظایف‌شان تواناتر و مستوی‌تر پذیرتر کرد. در انجام این امر باید با توجه به تفاوت‌های فردی در یادگیری از طریق گوناگون شنیداری، دیداری و نوشتاری به آموزش افراد مورد نظر پرداخت [۱۴]. در سازمان توامند، کارکنان، نیروی محركه اصلی به‌شمار می‌روند. این کارکنان هستند که با احساس هیجان مالکیت، افتخار و احساس مسئولیت بهترین ابداعات و افکار خود را پیاده‌سازی می‌کنند. در عین حال، رهبران نمی‌توانند پیروان را توانا کنند، مگر اینکه با آنها همدل و همراه باشند و با ایجاد انگیزه به آنها روحیه و دلگرمی بدهنده و خود با آنها درستکار، وفادار و واقعیت‌گرا باشند. بنابراین، توامندسازی مستلزم نوع متفاوتی از رفتار اخلاقی و اجتماعی و به کارگیری ابزارهای کارگروهی و مشارکتی و سهولت دسترسی به منابع اطلاعاتی و بهره‌برداری از روابط اخلاقی دوجانبه بین کارکنان و در یک کلمه، مدیریت براساس صفات است [۱۵].

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و مولفه احساس شایستگی کارکنان رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشت. به اعتقاد اسپریتیرن، افرادی که دارای تحصیلات بالاتری هستند عموماً از چشم‌انداز شغلی بهتر، تحرک شغلی و فرصت استخدامی بیشتری برخوردارند و به همین دلیل دارای احساس شایستگی لازم برای انجام دادن وظایف محول شده هستند و می‌توانند بر پیامدهای این وظایف موثر واقع شوند و دارای وظایف معنی‌داری باشد [۱۶]. باندورا مطرح می‌کند که خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه‌ای اثربخش ساماندهی می‌شود. یعنی باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خوبیش موثر است [۱۷].

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و احساس موثری‌بودن کارکنان رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشت. افرادی که دارای حس موثری‌بودن هستند، می‌کوشند به جای رفتار واکنشی در مقابل محیط، تسلط خود را بر آنچه می‌بینند حفظ کنند [۱۸].

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و احساس معنی‌داری‌بودن کارکنان، رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشت. از آنجایی که کار معنی‌دار با احساس اهمیت شخصی و خود ارزشمند افراد همراه است، در اشتغال به آن هیجان و شوق بیشتری دارند. همچنین، افرادی که با احساس معنی‌داری‌بودن شغل توامند شده‌اند نوآورتر، بر رده‌های بالاتر، تأثیرگذار و شخصاً کارآتر از کسانی هستند که از لحاظ معنی‌داری‌بودن شغل امتیازات پایین‌تری دارند [۱۷]. پژوهش‌ها درباره معنی‌داری کار بدین نتیجه رسیده

سال و ۱۳ نفر (۷۰٪) ۲۶ سال و بیشتر بودند (یک نفر نامشخص). متغیرهای جنسیت، سن، میزان تحصیلات و نوع استخدام بر اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توامندسازی کارکنان مورد مطالعه تأثیر معنی‌داری نداشتند ($p>0.05$) و متغیرهای وضعیت تأهل و سابقه کار تاثیر داشتند ($p<0.05$: تحلیل لگ خطی). میانگین نمره اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزش ضمن خدمت 17.5 ± 8.2 (کمترین ۷۱ و بیشترین ۱۷۰) بود. میانگین بعد زمینه 35.4 ± 5.2 (کمترین ۶ و بیشترین ۲۰)، درون داد 16.4 ± 2.5 (کمترین ۲۱ و بیشترین ۵۰)، فرآیند 58.0 ± 10.4 (کمترین ۳۰ و بیشترین ۸۵) و درون داد 11.0 ± 2.4 (کمترین ۳ و بیشترین ۱۵) بود. میانگین نمره توامندسازی 77.2 ± 11.4 (کمترین ۴۷ و بیشترین ۱۰۰) بود. میانگین بُعد احساس شایستگی 16.5 ± 2.2 (کمترین ۱۰ و بیشترین ۲۰)، احساس موثری‌بودن 14.4 ± 3.1 (کمترین ۵ و بیشترین ۲۰)، احساس معنی‌داری‌بودن 17.3 ± 2.0 (کمترین ۹ و بیشترین ۲۰)، احساس اعتماد 14.2 ± 3.6 (کمترین ۴ و بیشترین ۲۰) و احساس خودمنختاری 14.8 ± 3.0 (کمترین ۵ و بیشترین ۲۰) بود.

براساس نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توامندسازی ($r=0.521$, $p=0.0001$) و همچنین مولفه‌های آن یعنی احساس شایستگی ($r=0.442$, $p=0.0001$), احساس معنی‌داری‌بودن ($r=0.363$, $p=0.0001$), احساس موثری‌بودن ($r=0.312$, $p=0.0001$), احساس اعتماد ($r=0.502$, $p=0.0001$) و احساس خودمنختاری ($r=0.419$, $p=0.0001$) رابطه معنی‌دار مستقیم وجود داشت. براساس نتایج رگرسیون چندمتغیره، متغیرهای درون داد ($p=0.001$: $t=3/241$) و فرآیند ($p=0.021$: $t=2/321$) بیشترین تأثیر را بر متغیر توامندسازی داشتند.

بحث

مطالعه حاضر رابطه بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توامندسازی کارکنان در شعب بانک مسکن استان کرمان را مورد سنجش قرار داده است. نتایج بدست آمده از آزمون پیرسون وجود رابطه معنی‌دار و مستقیم بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توامندسازی کارکنان را نشان داد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های جیارزاده در استان قزوین [۱۱]، جیمز در دانشگاه هاروارد [۱۱] و شیائی در دانشکده مدیریت علوم اداری دانشگاه تهران [۱۲] همخوانی دارد. آموزش، توسعه رشد یا بازیافت توانایی اشخاص است که به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه صورت می‌پذیرد. انتخاب روش‌های مناسب به هزینه تمامشده آموزش، محتوا برنامه‌های مورد نظر، امکانات و منابع در دسترس، علاقه و توان کارآموزش، علاقه و توان مرتب و اصول یادگیری بستگی دارد [۱۳]. از آنجا که آموزش نقش بسزایی

رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان ۲۳۵
دوره‌های آموزشی براساس نیاز کارمندان طراحی و اجرا شود تا اثربخشی لازم را داشته باشد.

نتیجه‌گیری

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان در شعب بانک مسکن کرمان رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

منابع

- 1- Taborda GT. Dimensional assessment of empowerment in organization [dissertation]. North Texas: North Texas University; 2003.
- 2- Kinla D. Empowering that human resources. Irannezhad P, Salimian A, translators. Tehran: Manager Publication; 2004. [Persian]
- 3- Spreitzer GM. An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace. Am J Commu Psychol. 1995;23(5):601-29.
- 4- Mahjoor Simak R. Training, recommendation, principles and patterns of assessment. Shiraz: Sasan Publication; 1997. [Persian]
- 5- Navaii S. Training management [dissertation]. Tehran: Tehran University; 2002. [Persian]
- 6- Dolan S, Sholer EL, Rendal ES. Human resources and staff affairs management. Saebi MA, translator. Tehran: Governmental Management Training Center; 1989. [Persian]
- 7- Mehdi Poor F. Survey of effect and training place on employees empowering. Tehran: Aftab Publication; 2009. [Persian]
- 8- Ahmadi F. The survey of affecting training employees. Tehran: Azad University; 2008. [Persian]
- 9- Mohammadi D. Training programs on duty. Tehran: Nopardazan Publication; 2003. [Persian]
- 10- Unesco advisor's Group. The processor training program. Mashayekh F, translator. Tehran: School Publication; 2001. [Persian]
- 11- Samieh Poorgiri E. Assessment of employees empowering ways [dissertation]. Pakistan: Balochistan University; 2008. [Persian]
- 12- Hamrahi M. Recognizing damage of employees training period's quality in Fars according to CIPP model [dissertation]. Zahedan: Zahedan University; 2008. [Persian]
- 13- Rangriz H, Azimi N. Human resources in third thousands. Tehran: Commerce Publication; 2005. [Persian]
- 14- Motaheri Nezhad H. Discipline of employees training. Tadbir J. 2003;4:131. [Persian]
- 15- Gholami N. Employees empowering. Mahraf J. 2007;52:12-5. [Persian]
- 16- Abtahi SH, Abesi M. Employees empowering. Tehran: Research Institute and Management Training Publications; 2007. [Persian]
- 17- Abdollahi B. The role of self efficient in employees empowering. Tadbir J. 2006;17(168):35-40. [Persian]
- 18- Orei Yazdani H. Looking at empowering. Tehran: Commerce Studies; 2002. [Persian]
- 19- Ghasemi J. Empowering. Tadbir J. 2003;9(1):5-11. [Persian]

است که افراد به هنگام اشتغال به کاری که احساس می‌کنند معنی دار است، بیشتر به آن متعهد و بیشتر به آن درگیر می‌شوند، نیروی زیادتری برای آن متمرکز می‌کنند و در پیگیری اهداف مطلوب پشتکار بیشتری از خود نشان می‌دهند [۱۶].

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و احساس اعتماد کارکنان، رابطه معنی‌دار مستقیم وجود داشت. افراد توانمند حسی به نام اعتماد دارند. مطمئن هستند که با آنان منصفانه و یکسان رفتار خواهد شد. این افراد اطمینان دارند که حتی در مقام زیردست نیز نتیجه نهایی کارهاشان، نه آسیب و زیان که عدالت و صفا خواهد بود. معمولاً معنای این احساس آن است که آنان اطمینان دارند متصدیان مراکز قدرت یا صاحبان قدرت به آنان اطمینان دارند، متصدیان مراکز قدرت یا صاحبان قدرت به آنان آسیب و زیان نخواهند زد و اینکه با آنان بی‌طرفانه رفتار خواهد شد. اعتماد به معنای داشتن احساس امنیت شخصی است. این افراد اعتماد دارند که در نهایت هیچ آسیبی در نتیجه آن اعتماد متوجه آنان نخواهد شد [۱۶]. بنابراین ایجاد جو اعتماد و برقراری ارتباطات صادقانه در سازمان، موجب ایجاد انگیزه در کارکنان برای اجرا و انجام وظایف شغلی و ایجاد حس تعلق و مسئولیت‌پذیری بیشتر در امور می‌شود. توانمندسازی باعث افزایش عزت نفس (احترام به خود) شده و نتایج آن در رفتار با دیگران جلوه پیدا می‌کند [۱۹]. احترام قابل شدن به انسان و اندیشه‌های والا او، در واقع پاسخگویی به یکی از نیازهای اساسی اوست که نتیجه آن تقویت اعتماد به نفس و وجودان کاری در نیروهای فعال سازمان است. در واقع نیروی کار وقتی مورد احترام قرار گیرد و ایده‌ها و افعال او پاس داشته شود، بهتر می‌تواند به فعالیت پردازد و قدرت خلاقیت در کارهای او به مراتب بیشتر خواهد شد.

بین چگونگی اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت و احساس خود مختاری کارکنان رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشت. افراد توانمند در مورد کارهاشان احساس مالکیت می‌کنند، زیرا آنان می‌توانند تعیین کنند که کارها چگونه باید انجام شوند و با چه سرعتی پایان یابند. در حقیقت، داشتن حق انتخاب جزء اصلی خودسامانی بهشمار می‌رود [۱۸].

بر این اساس، با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان و مدیران منابع انسانی باید درکی جامع و فراگیر از مفاهیم توانمندسازی و ابعاد آن در سازمان داشته باشند. این مهم می‌تواند با برگزاری جلسات و سمینارهای آموزشی در این زمینه انجام شود. از سوی دیگر، در پایان هر دوره آموزشی، ارزیابی دقیقی از محتوى و کیفیت مطالب انجام شود تا با تشخیص نقاط قوت و ضعف در راستای بهبود دوره‌ها گام برداشته شود. همچنین

یادداشت:
