فصلنامه تحقیقات علوم تربیتی در نظام آموزشی

شماره مجوز: ۹۴۲۲۱ ((شماره اول-تابستان ۱۴۰۲))

تحلیل علمی ارزشیابی آموزشی و اثربخشی آن در سازمان

(تاریخ دریافت ۱۴۰۲/۰۵/۰۴، تاریخ تصویب ۱۴۰۲/۰۶/۰۱)

مژگان قنبری

چکیده

ارزشیابی آموزش سازمانی عبارت است از فرایند سیستماتیک تعیین ملاکها ، جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها وقضاوت درباره اثرات برنامه آموزش دربهبود عملکردکارکنان و توسعه سازمان و ارائه گزارش به برنامه ریزان ، مجریان و مسئولان سازمان رویکردهای آموزشی همواره یکی از عوامل ارتقاء کیفیت در نظام های آموزشی بوده است. از آنجا که رویکرد آموزشی تحت تأثیر عواملی مانند ویژگی های فراگیر، مقطع تحصیلی، محتوا و امکانات موجود می‌باشد، همواره باید تلاش نمود تا بهترین رویکردها مورد استفاده قرار گیرند و یا ابداع شود. همان طور که می دانیم جامعه روز به روز درحال تغییر است و حرکت در راستای این تغییرات کاری پرزحمت و کمی مشکل. بیشتر سازمان ها به دنبال راه حلی برای حل این مشکل هستند. راه حلی که توسط بیشتر صاحبنظران عنوان شده، آموزش و بهسازی منابع انسانی است. پس باید اذعان داشت ارزشیابی آموزشی را شامل مجموعه ای از فعالیتهای منظم دانست که قصد دارد میزان کارآیی و اثر بخشی برنامه های آموزشی را کنترل و اندازه گیری نموده و اطلاعات لازم را به منظور انجام اقدامات لازم در زمان مقتضی در اختیار مجریان و مسئولان برنامه قرار دهد.

واژگان کلیدی: ارزشیابی آموزشی، سازمان، برنامه های آموزشی، مسئولیت سازمانی، پیشرفت، سازمان دهی

مقدمه

" ارزشیابی را می توان به عنوان فرایند تحلیل وکنترل طراحی شده برای تعیین ارتباط ، اثر بخشی، معنی دار بودن و تاثیر فعالیتهای مشخص و درجه کارآیی که از طریق آن حاصل می شود مورد توجه قرار داد . دراین حالت ، ارزشیابی چیزی بیش از کاربرد روشها است . ارزشیابی یک فعالیت اساسی است و غالبا" به عنوان بخش بنیادی فعالیتهای مدیریتی است . ارزشیابی تاثیر برنامه و اثر بخشی هزینه را معین می کند . (چینابا . ۱۹۹ ، ص ۲۶) .

براساس تعاریف فوق می توان ویژگیهای زیر را برای ارزشیابی برشمرد :

۱- ارزشیابی یک فعالیت موردی نیست بلکه فرایند و مجموعه ای از فعالیتها است .

۲- ارزشیابی باید براساس اطلاعات صورت گیرد ، یعنی اطلاعات عینی که براساس معیارهای قابل قبول بدست آمده باشد .

۳- ارزشیابی برای رسیدن به هدف خاصی درنظر گرفته می شود . ضمن اینکه ارزشیابی دارای منظور و هدف خاصی است و خود ارزشیابی هم باید دارای هدف باشد .

۴- ارزشیابی باید بطور مستمر صورت گیرد .

۵- نتایج ارزشیابی را نمی توان تعمیم داد و نتایج فقط می تواند منجر به تصمیم گیری درآن مورد خاص شود .

۶- ارزشیابی هم می تواند به صورت فردی و هم به صورت گروهی انجام پذیرد .

۷- ارزشیابی دریک سازمان میتواند شامل ، افراد ، برنامه ها ، فعالیتها وتولیدات باشد . افراد در سازمانها می توانند مدیر ، مجری ، مشاور ، فراگیر، مربی و مستخدم باشند. برنامه ها، برنامه‌های آموزشی و پروژه های مختلف هستند . فعالیتها ، فعالیتهایی هستند که در تدوین و تعیین خط مشی و اجرای این برنامه ها نقش دارند . تولیدات یک سازمان می تواند ، تولید یک محصول، ارائه نوعی خدمت ، تولید دانش، تغییر نگرش و ارزشها ، ارتقاء فرهنگ و عرضه محصولات علمی و فرهنگی باشد .

آموزش درواقع یکی از راههای اصولی و منطقی هدایت تلاشهای کارکنان در سازمان است و باعث بکارگیری استعدادهای نهفته، به کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حس انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد. آموزش کارکنان سازمان در حقیقت یک برنامه‌ریزی بلند مدت برای بالا بردن توان و کاردانی نظام و رویارویی با نیازهای کنونی و آینده است. ازاین‌رو باید همواره توجه داشت که برنامه‌های آموزشی کارکنان، جز در مواردی معین و محدود، با نتایج و آثار بلندمدت ارتباط دارد و سازمان و افراد آن را برای پذیرش مسئولیتهای دشوار و سنگین آینده آماده می‌کند. آموزش

کارکنان باید بخشی بنیادی از کار سازمان باشد و تعهد و دلبستگی مدیریت سازمان را به خود جلب نماید. باور و حمایت مدیریت بلند پایه هر سازمانی از آموزش واعتقاد به ضرورت و اهمیت آموزش ،در اثر بخشی آن در پیشبرد برنامه های سازمانی بسیار مهم است . برای برنامه‌ریزی منابع انسانی سازمان، یک فراگرد پیوسته و چرخشی لازم است که از جایی و در زمانی معین داوطلب کار در سازمان را بر می‌گزیند، وی را برای کار در سازمان آشنا می‌کند، در جایی به شایستگی به کار می‌گمارد، رفتار کاری او را زیر نظر می‌گیرد، بر پایه معیارهای کنونی، آینده را می‌سنجد، وی را در گزینش کارراهه که برپایه برتریهای وی استوار است یاری می دهد ، این فراگرد به گونه‌ای پیوسته و چرخشی از نو گردش خود را آغاز می‌کند. مفهوم اثربخشی در مدیریت با تغییر میزان موفقیت نتایج حاصل از کار باید مهمترین هدف مدیر باشد. بازدهی کار یک مدیر نیز باید ازطریق صادره های مدیریت سنجیده شود نه میزان وارده ها یعنی موفقیتهای کاری او، نه مجموعه کارهایی که به وی محول می شود یا در روز انجام می دهد. اثربخشی چیزی است که از راه اعمال صحیح مدیریت به دست می آورد و انجام می دهد. اثربخشی چیزی است که مدیر از راه اعمال صحیح مدیریت به دست می آورد و به صورت بازده کار ارائه می کند. تعریف اثربخشی عبارت است از میزان موفقیت مدیر در زمینه بازدهی و نتایج کاری است که به او محول شده است. درمورد مفهوم اثربخشی آموزش تعریف جامع و مشخصی وجود ندارد زیرا فرایند دستیابی به آن، کار دشواری است. ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی اینکه تاحدودی تعیین کنیم آموزشهای انجام شده تاچه حد به ایجاد مهارتهای موردنیاز سازمان به صورت عملی و کاربردی منجر شده است. ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی تعیین میزان تحقق اهداف آموزشی، تعیین نتایج قابل مشاهده از کارآموزان در اثر آموزشهای اجراشده، تعیین میزان انطباق رفتار کارآموزان با انتظارات نقش سازمانی، تعیین میزان درست انجام دادن کار که موردنظر آموزش بوده است، تعیین میزان تواناییهای ایجادشده در اثر آموزشها برای دستیابی به هدفها. باتوجه به مباحث بالا باید گفت که اثربخشی آموزش ازطریق بررسی کارایی درون و برونی نظام آموزش سازمانی تعیین می گردد. یعنی اگر بتوانیم کارایی درونی و برونی سیستم آموزش سازمانها را اصلاح کنیم تقریبا اثربخشی آموزش تضمین می شود.

بخش اول: بررسی و شناخت ارزشیابی

ارزشیابی در لغت به مفهوم یافتن ارزشهاست، درواقع ارزشیابی قسمتی از فرایند بقای انسان است به ترتیبی که پیوسته درصدد ارزشیابی اعمال و تجربه هایی است تا عملکرد آینده، رضایت بیشتری را به دست آورد. ارزشیابی فرایندی پیچیده است که در جستجوی عوامل مربوط به عملکرد و اثربخشی یک طرح یا پروژه می پردازد تا انجام پذیری آن را تشخیص داده، راه حلهایی برای مشکلات اجرایی

بیابد و پروژه ها و طرحهای مفیدتری برای آینـده طراحـی کنـد. (درآمـدی بـر ارزشـیابی فعالیتهـای آموزشی و ترویجی، ۱۳۷۳) در ارزیابی نظامهای آموزشی معمولا مفاهیم کیفیت، کارایی و اثربخشـی موردتوجه قرار می گیرد. کیفیت با کارایی و اثربخشی رابطـه مسـتقیم دارد. کیفیـت نظـام آموزشـی عبارت است از میزان تطابق وضعیت موجود با هریک از حالتهای زیر:

۱ – استانداردها (معیارهای ازقبل تعیین شده)؛

۲ – رسالت، هدف و انتظارات (,CRAFT۱۹۹۴).

کیفیت نظام آموزشی را می توان برمبنای هریک از عناصر (عوامل تشـکیل دهنـده) نظـام آموزشـی ارزیابی کرد.

عناصر آموزشی عبارتنداز:

! درونداد؛

! فرایند؛

! محصول؛

! برونداد و پیامد.

براساس عناصر نظام آموزشی می توان کیفیت را به شرح زیر مطرح ساخت.

! کیفیـت درونـدادها: عبـارت اسـت از میـزان تطـابق درونـدادهای نظـام (ویژگیهـای رفتـار ورودی یادگیرندگان، قابلیتهای مدرسان، برنامه درسی و غیره) با استانداردهای ازقبل تعیـین شـده و هـدفها (انتظارات).

! کیفیت فرایند: عبارت است از میزان رضایت بخشی فرایندهای یاددهی – یادگیری و سایر فرایندها (ساختی، سازمانی و فرایند پشتیبانی).

! کیفیت محصول: عبارت است از اینکه تاچه اندازه بروندادهای واسـطه ای نظـام (نتـایج امتحانـات نیمسال تحصیلی، ارتقای از یک دوره به دوره بالاتر و...) رضایت بخـش هسـتند. بـه عبـارت دیگـر، میزان رضایت بخشی هریک از بروندادهای واسطه ای می تواند نمایانگر کیفیت نظام آموزشی باشد.

! کیفیت بروندادها: عبارت است از اینکه تاچه اندازه نتایج نظـام آموزشـی (دانـش آموختگـان، نتـایج پژوهشها و آثار علمی دیگر، خدمات تخصصی عرضه شده) در مقایسه با استانداردهای ازقبـل تعیـین شده یا اهداف و انتظارات رضایت بخش هستند.

! کیفیت پیامدها: عبارت است از اینکه وضعیت اشتغال به کار و یا پیامد آموخته ها در شغل افـراد (از دیدگاه خود و جامعه استفاده‌کننده از خدمات آنان) رضایت بخش است. (بازرگان، ۱۳۸۰)

بخش دوم: شناخت اصول کلی و اجمالی فرایند ارزشیابی

ارزشیابی فرایندی برای قضاوت درباره شایستگی یا ارزش چیزی به حساب می آید.
هدف اصلی از ارزشیابی حرفه ای، تولید اطلاعاتی است که می تواند در طرح ریزی و اجرای برنامه ها برای بالابردن کیفیت زندگی مورداستفاده قرار گیرد. ارزشیابی ممکن است در اشکال مختلف نظیر: ارزیابی نیازمندیها، ارزشیابی فراگیران، ارزشیابی کارکنان، ارزیابی اثربخشی، تحلیل هزینه ها و سودمندی و دیگر انواع آن صورت گیرد. ارزشیابی مطالعه ای است که برای کمک به مخاطبان، درجهت قضاوت و بهبود ارزش بعضی از اهداف تربیتی، طراحی و هدایت شده است.
براساس عناصر نظام آموزشی می توان ارزیابی را به شرح زیر مطرح کرد:
! ارزیابی عوامل درونداد: درمیان عوامل درونداد نظام آموزشی ۳ عامل از جمله مهمترین عوامل منظور می شود: یادگیرنده – مدرس – برنامه درسی.
! ارزیابی فرایند: در نظام آموزشی می توان ۳ دسته فرایند را موردنظر قرار داد:
فرایند ساختی – سازمانی، فرایند یاددهی – یادگیری، فرایند پشتیبانی – برقراری امور.
! ارزیابی بروندادها و پیامدها: ازجمله جنبه های دیگری که برای فراهم آوردن کیفیت در نظام آموزشی باید ارزیابی شود، برونداد واسطه ای، برونداد نهایی و پیامدهاست.
! ارزیابی اثربخشی: منظور از ارزیابی کارایی آموزشی قضاوت درباره آن است که برای سطح مطلوب برونداد (دانش آموخته، آثار علمی، خدمات تخصصی)، چه حداقلی از درونداد (ویژگیهای یادگیرنده، ویژگیهای معلم، بودجه و غیره) و فرایند (یاددهی، یادگیری و غیره) کفایت می کند. به عبارتی، منظور از کارایی آموزشی آن است که برای سطح معینی از عوامل درونداد، برونداد آموزشی به حداکثر رسانده شود.

بخش دوم: بررسی و تحلیل اثربخشی

در ادبیات مدیریت، اثربخشی را انجام کارهای درست و کارایی را انجام درست کارها تعریف کرده اند. مفهوم اثربخشی در درون مفهوم کارایی جا دارد، البته اثربخشی لزوما در چارچوب برنامه خاصی که تحت ارزشیابی است باید تعریف شود. منظور از اثربخشی (EFFECTIVENESS) درواقع بررسی میزان موثربودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است. به عبارتی ساده تر در یک مطالعه اثربخشی، میزان تحقق اهداف اندازه گیری می شود. اما به نظر می رسد برای تعریف مفهوم اثربخشی می‌بایست گامی فراتر نهاد، به این معنا که اثربخشی هنگامی در یک دوره آموزش حاصل خواهد شد که اولا نیازهای آموزشی به روشنی تشخیص داده شود. ثانیا برنامه مناسبی برای برطرف ساختن نیازها طراحی شود. ثالثا برنامه طراحی شده به درستی اجرا گردد و رابعا ارزیابی مناسبی از فرایند آموزش و درنهایت دستیابی به اهداف انجام شود.

نکته مهم و اساسی درمورد اثربخشی آموزشی آن است که قبل از آنکه درصدد بررسی نحوه اندازه گیری اهداف باشیم، می بایست درپی انجام صحیح فرایند آموزش و اطمینان از تحقق آن در هر مرحله از این فرایند باشیم. با مطالعه تاریخچه کیفیت درمی یابیم که در گذشته ای نه چندان دور، تولیدکنندگان برای اطمینان از کیفیت به بازرسی محصول نهایی توجه داشتند و درواقع بازرسی زمانی انجام می شد که محصول تولیدشده بود و فرصتی برای رفع خطاهای احتمالی وجود نداشت درحالی که با طرح موضوع تضمین کیفیت بحث ایجاد کیفیت و اطمینان از وجود آن طی مراحل مختلف تولید مطرح گردید. درمورد اثربخشی آموزشی نیز دقیقا وضع به همین گونه است. بدین معنا که اندازه گیری اثربخشی به صورت مطلق و در پایان یک دوره آموزشی رویکرد کاملی نیست. اثربخشی و کیفیت آموزش، می بایست در طول فرایند آموزش ایجاد و تضمین گردد و در پایان این فرایند برای اطمینان از صحت اقدامات و تحقق اهداف موردبررسی و اندازه گیری قرار گیرد.

بخش سوم: هدف و ضرورت اثربخشی

باتوجه به گسترش برنامه ها و مراکز آموزشی وزارت نیرو که مستلزم صرف منابع انسانی، مالی و مادی فراوانی است که تامین این منابع موجب حساسیت بیشتر مدیران و شرکت کنندگان در دوره ها نسبت به آموزش شده است. بررسی میزان اثربخشی دوره ها و ارائه بازخورد اطلاعاتی به افراد پاسخی منطقی به این حساسیت است.

یک نمونه از روشها و ابزار ارزیابی اثربخشی عبارت است از:

پرسشهای ارزیابی اثربخشی: هدف ارزیابی اثربخشی در راستای پاسخ به پرسشهای زیر است:

! آیا حضور در دوره های آموزشی و ارتقای دانش شرکت کنندگان، موثر بوده است؟

! آیا ارتقای دانش شرکت کنندگان در دوره های آموزشی، در طول زمان پایدار بوده است؟

! آیا شرکت در دوره های آموزشی در دوره های آموزشی در ارتقای سطح مهارت شغلی یا انجام وظایف محوله موثر بوده است؟

! آیا ارتقای مهارت شغلی شرکت کنندگان در دوره های آموزشی در طول زمان پایدار بوده است؟

! اجرای دوره های آموزشی علمی – کاربردی تا چه میزان در تحقق اهداف آموزشی فوق بوده است؟

! آیا دوره های آموزشی نیاز شرکت کنندگان را تامین کرده است؟

! آیا شرکت کنندگان در دوره ها از امکانات و نحوه برگزاری دوره های آموزشی رضایت دارند؟

مثالهای زیر در ارتباط با مفاهیم اثربخشی استادان و برنامه درسی در طراحی پرسشها و پرسشنامه های مربوطه می توان مورداستفاده قرار گیرد:

مثال ۱: معلم کارامد و موثر: الف: دانش درباره موضوع درسی: آیا معلم دانش و معلومات موردنیاز را

دارا است؟
ب: سازماندهی و وضوح ارائه مطالب در گروه: آیا مطالب معلم سازمان یافته است؟
آیا راهبردهای تدریس آگاهانه مورداستفاده قرار می گیرد؟ آیا نکات مهم به صورت خلاصه ارائه می شود؟
ج: تعامل بین معلم و شاگرد: آیا در کلاسهای درس بحث صورت می گیرد؟ آیا همه حاضران به پرسیدن پرسشهای خود تشویق می‌شوند؟
د: سطح علاقه و هیجان: آیا معلم نسبت به امر تدریس علاقه نشان می دهد؟ آیا معلم به فراگیران احترام قائل می شود؟
ه: استفاده از مواد آموزشی: آیا مواد آموزشی مورداستفاده قرار می گیرد؟
و: پیشرفت فراگیران: آموزشهای فراگیران تاچه حدی است؟ چه نوع آموزشی می بینند؟
ز: دادن بازخورد به فراگیران درمورد پیشرفت آنان: آیا معلم صادقانه و درعین حال با ظرافت فراگیران را از چگونگی پیشرفت خود مطلع می کند؟
ط: کمک به انتقال آموخته ها به خارج از کلاس: آیا معلم امر انتقال آموخته های کلاس را به خارج از کلاس تسهیل می کند؟ آیا در کلاس، طرح ایجاد درآمد ارائه می شود.
مثال ۲: ارزشیابی اثربخشی برنامه درسی: برای رسیدن به اجزای زیر، اثربخشی برنامه درسی را می توان تحلیل مفهومی کرد:
۱ – مناسبت عمومی (برنامه درسی)؛ ۲ – استانداردها؛ ۳ – عملی بودن؛ ۴ – کیفیت؛ ۵ – امکانات داخلی جهت تشخیص اشتباهات؛ ۶- سودمندی؛ ۷ – کفایت؛ ۸ – ارتباط؛ ۹ – پاسخ به نیازهای فراگیران؛ ۱۰ – ثبات محتوا و روش؛ ۱۱ – ثبات درونی؛ ۱۲ – وضوح و روشنی؛ ۱۳ – مناسب بودن اهداف برنامه؛ ۱۴ – تازگی و به روز بودن؛ ۱۵ – توازن؛ ۱۶ – اجتناب از بروز اختلال در امر تدریس ازطریق پیش بینی مشکلاتی که فراگیران با آن مواجه می شوند. (ترجمه دکتر خدایار ابیلی، ۱۳۷۵)
بخش پنجم: نگاهی به مراحل ارزشیابی آموزش
ارزشیابی آموزش مجموعه ای از اقدامات منظم است که به منظور افزایش کارایی و اثر بخشی آموزش انجام میشود. در منابع علمی مربوط این مجموعه اقدامات را به شکل های گوناگون عرضه کرده اند با وجود این میتوان مراحل ارزشیابی آموزش را با توجه به اقدامات اصلی و بدون ورود به اقدامات و فعالیت های جزئی شامل موارد زیر است:
۱)تعیین استاندارد ها و ملاک ها
استاندارد ها و ملاک ها شاخص های تعیین کننده کمیت و کیفیت اهداف آموزشی اند. برخی از این

استانداردها در زمان تعریف و تدوین اهداف دوره های آموزشی، بویژه در تدوین اهداف رفتاری مشخص می شود و برخی دیگر نیز متناسب با هر دوره و با توجه به شرایط و امکانات و منابع موجود تعیین می گردند. در تعین استاندارد ها و ملاک ها بطور مستقیم بر چگونگی قضاوت در باره دوره آموزشی برگذار شده از سویی وایجاد فرهنگ آموزش و یادگیری در سازمان وکیفیت دوره ها و فعالیت های آموزش بعدی از سوی دیگر تاثیر می¬گذارد. بنابر این در انتخاب آنها باید به ابعاد کیفی آموزش توجه ویژه داشت. بدیهی است در این راه رعایت شرایط امکانات و کمنابع انسانی، مالی و فیزیکی موجود ضروری است. به عبارتی استاندارد ها و ملاک ها باید تلاش برانگیز و دست یافتنی و یا به سخن دیگر مطلوب و ممکن باشند.

۲) تصمیم گیری

در مرحله تصمیم گیری مسائل و اقدامات اجرایی ارزشیابی آموزشی مطرح و گزینه های یا راهکار های مناسب انتخاب می شوند. در این مرحله حداقل باید به چهار پرسش زیر پاسخ داد

الف) کدام دوره آموزشی باید ارزشیابی شود؟

طرح این پرسش به این معنی است که انجام ارزشیابی برای همه دوره های آموزشی ضرورتی ندارد. گرچه برای پاسخ گویی به این پرسش قاعده کلی وجود ندارد، ولی به عنوان پرسشی مهم می توان گفت هزینه های ارزشیابی، باتوجه به فواید آن، باید توجیه اقتصادی داشته باشد.

ب) چه کسانی باید در ارزشیابی مشارکت داشته باشند؟

به طور کلی دو گروه از افراد می توانند در ارزشیابی آموزش سازمانی مشارکت داشته باشند.گروه اول شامل کسانی است که یادر جریان یاددهی و یادگیری حضوری مستقیم دارند یادر برنامه ریزی و اجرای آموزش دخیل بوده اند. گروه دوم شامل کسانی است که به نحوی با دانش آموخته یاکسانی که در دوره های آموزشی شرکت داشته اند در ارتباط باشند. ازجمله افراد گروه اول می توان از استادان یا مربیان دوره، شرکت کنندگان در دوره های آموزشی، کارشناسان آموزشی و مدیران و مسئولان آموزش سازمان نام برد. گروه دوم نیز کسانی چون همکاران شرکت کنندگان در دوره ها، مدیران و سرپرستان مستقیم آنان یا مراجعان و مشتریان آنها جای دارند. بیهی است باتوجه به نوع آموزش و اهداف دوره ها در باره مشارکت یا عدم مشارکت افراد، و گروههای مذکور تصمیم گیری می شود. ولی زبه عنوان یک قاعده کلی، زمانی که ارزشیابی از عوامل درونی دوره های آموزشی یا کارایی برنامه در نظر باشد از افراد گروه اول و زمانی که به ارزشیابی نتایج و آثار سازمانی دوره ها یا اثربخشی توجه شود از افراد گروه دوم نظر خواهی می شود.

ج)ارزشیابی در چه زمانی باید انجام شود؟

به عنوان یک اصل گفته شد که ارزشیابی آموزش سازمانی باید تداوم داشته باشد. منظور از تداوم این است که دامنه ارزشیابی همه مراحل برنامه ریزی، اجرا و پس از اجرای آموزش را در بر گیرد. با وجود این، در این مرحله از ارزشیابی است که در باره این که هر دوره آموزش در کدام یک از مقاطع زمانی چهارگانه پیش از آموزش، ضمن آموزش، پایان آموزش، و مدتی پس از اتمام آموزش، باید مورد ارزشیابی قرار بگیرد، تصمیم گیری می شود.

د) ارزشیابی با چه ابزار یا روشهایی باید انجام گیرد؟

معمولا برای انجام ارزشیابی های آموزش سازمانی از پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده و بررسی گزارشها و مدارک ارزشیابی عملکرد استفاده می شود. هر یک از این روشها و ابزار های خاص آن قابلیت¬ها و محدودیت های ویژه خود را داراست. بنابر این در این مرحله از ارزشیابی باید نسبت به کاربرد ابزار و روش مناسب و اثر بخش تصمیم گیری شود. معمولا از پرسشنامه های نظر سنجی در بیشتر موارد استفاده می شود. در مرتبه دوم مصاحبه های مستقیم با شرکت کنندگان در دوره های آموزشی، مدیرا ن و سرپرستان مستقیم آنها و گاهی با مشتریان و یا مراجعان آنان طراحی و اجرا می شود.

۳) جمع آوری اطلاعات

پس از این که در مرحله دوم در باره عوامل اجرایی، زمان، روش و ابزار های ارزشیابی تصمیم گیری های لازم شد نوبت به جمع آوری اطلاعات میرسد. در این مرحله باتوجه به ویژگی های هریک از ابزارها و روشهای تعیین شده، نسبت به جمع آوری اطلاعات اقدام می¬شود. گرچه روایی و اعتبار ابزار های جمع آوری در مرحله ساخت و تولید آنها برآورد و تعیین می شود ولی باتوجه به تاثیر مستقیم شرایط جمع آوری اطلاعات بر کمیت و کیفیت داده های جمع آوری شده و احتمال بروز سو گیری در داده ها و اطلاعات به دست آمده، باید نسبت به ایجاد شرایط مطلوب جمع آوری اطلاعات و پیشگیری از هر گونه عامل اجرایی که ممکن است موجب سوگیری و انحراف داده ها از واقع نمایی شود، اطمینان کامل حاصل کرد.

۴) تجزیه و تحلیل اطلاعات:

اطلاعات جمع آوری شده باید بررسی و تجزیه تحلیل شوندتا نتایج به دست آمده به طور دقیق، قابل فهم و براساس شاخص های آماری مرتبط تنظیم و ارائه گردد. از این طریق هم امکان درک و برداشت مشترک از داده ها به وجود می ¬آید و هم زمینه مقایسه بین داده ها و اطلاعات وانجام مطالعات تطبیقی فراهم می شود. امروزه باتوجه به در دسترس بودن نرم افزار های آماری گوناگون کار محاسبه و ترسیم و تنظیم جداول و نمودار های آماری بسیار ساده و تسریع شده است. در مقابل

از کارشناسان آموزش سازمانی انتظار داریم داده های پردازش شده و شاخص های ارزشمندی برای تصمیم گیری های آتی فراهم و عرضه کنند.

۵) بازخورد

یکی از اهداف مهم ارزشیابی، شناسایی به هنگام نواقص و کاستی ها و اطلاع رسانی به بخشها، مراکز و افراد ذی ربط است. از این راه ضمن جلوگیری از استمرار و ادامه زیانها، اقدامات اصلاحی لازم نیز صورت می گیرد. بازخورد این وظیفه حیاطی را به عهده دارد. سیستمهای نظارت و ارزشیابی به نحوی طراحی و تعبیه می شوند که اطلاعات بازخوردی در کوتاه ترین زمان ممکن به فرد یا افراد مسئول ارائه شود. در ازشیابی آموزش سازمانی نیز از مکانیزم های بازخوردی گوناگونی استفاده میشود.

انواع نظر سنجی ها از شرکت کنندها، مربیان و اساتید دوره، کارشناسان آموزش و دیگر عوامل انسانی درگیر با آموزش از جمله این مکانیسم هاست. همچنین نمرات کسب شده در آزمون، گزارش عملکرد دانش آموختگان دوره ها، عوامل برون سازمانی، گزارش شاخص های کمیت و کیفیت تولیدات و خدمات سازمان و.. .نیز اطلاعات ارزش مندی را ارائه می¬دهند که انتقال به موقع و صحیح آنها به مراجع ذی ربط می¬تواند کارایی و اثر بخشی دوره های آموزشی را بطور چشم گیری افزایش دهد.

۶ مستندسازی و گزارش

مستند سازی از مهمترین مراحل انجام هر فعالیت سازمانی است. مستند سازی در ساده ترین تعبیر به معنای ثبت و ضبط تجربیات برای فراهم آوردن امکان اشتفاده دوباره از انها در تصمیم گیری های بعدی است. بر این اساس و با توجه به اهمیت فعالیت های ارزشیابی و نتایج انها، مستند سازی فعالیت های ارزشیابی آموزش ضرورت انکار نا پذیر است. در پی آن باید انواع گزارش های مختصر تا تفسیری برای اطلاع مدیران و واحد های سازمانی تهیه و ارسال شود. این گزارش ها باید تا حد امکان مقایسه ای و تطبیقی باشد و جهت ها و گزینه های گوناگون را برای تصمیم گیری مدیران و مسئولان ذی ربط فراهم سازد.(قهرمانی، ۱۳۸۸)

نتیجه گیری

هدف از آموزش و پرورش ارتقای یادگیری است، به گونه ای که بر پایه چهار ستون یادگیری برای دانستن، انجام دادن، با هم زیستن و زیستن استوار است. هر سازمان برای نیل به اهداف خود به کارکنانی فعال و قابل انعطاف با شرایط مختلف نیاز دارد. هنگامی که سازمان به اجرای سیستمهای پویای آموزش و بهسازی نیروی انسانی اهتمام بورزد، نیروی انسانی عضو قابلیت انعطاف‌پذیری با

شرایط مختلف سازمان را پیدا خواهد کرد، به عبارت دیگر آموزش و بهسازی اقدامی کارآمد در جهت بالا بردن سطح شایستگی اعضای سازمان است. به منظور افزایش کیفیت فرآیند آموزش و یادگیری و توسعه استعدادهادر سازمان با توجه به اهداف و راهبردهای مذکور، استانداردهای ارزیابی کیفیت فرایند آموزش و توسعه منابع انسانی سازمان به همراه معیارهای اصلی و فرعی ،براساس مدل سیستمی آموزش طراحی شده است تا با ارزیابی آنها میزان تعالی آموزش را تاپیشرفت کامل نشان دهد. در همین راستا بیشتر سازمانها اقدام به برگزاری دوره های آموزشی در سطح سازمان خود کرده اند. در نهایت باید توجه داشت کرک پاتریک،دلایل اصلی ارزیابی آموزش های ضمن خدمت را چنین بیان می کند:

۱) توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت های سازمان

۲) تصمیم گیری لازم در خصوص تداوم داشتن یا تداوم نداشتن یک برنامه آموزشی

۳) گرفتن اطلاعات در مورد اینکه چگونه می توان برنامه های آموزشی را در آینده بهبود داد

یک اصل کلی و قدیمی در بین بزرگان امر آموزش وجود دارد مبنی بر اینکه هر وقت در سازمان بخواهند تعدیل نیرم انجام دهند یا سازمان خود بخواهد سیاست کوچک سازی را در پیش بگیرد،ابتدا به دنبال واحدهایی می رود که با حذف آنها،کمترین ضرر ممکن به سازمان برسد؛مثلا در بخش مدیریت منابع انسانی،واحدهایی همچون اداره امور کارکنان،حقوق و دستمزد،روابط عمومی و واحد آموزش وجود دارند.در برخی از سازمان ها مدیر ارشد ممکن است چنین فکر کند که همه آنها – به جز واحد آموزش – برای سازمان ضروری هستند.حال در چنین زمانی است که میزان اثربخشی واحد آموزش مورد توجه واقع می شود. علی رغم محدودیت ها و عوامل بازدارنده ای که ارزیابی اثربخشی برنامه های آموزشی را محدود می سازند،دلایل منطقی و قابل قبول دیگری نیز وجود دارند که اجرای برنامه های ارزیابی آموزشی در سازمان ها را ضروری ساخته اند که در زیر به چند مورد آنها اشاره می کنیم:

- تلقی آموزش به عنوان یک امر ارزشمند،به جای تلقی آن به عنوان یک هزینه،آن هم هزینه مصرفی
- الزامات ناشی از مقررات و آیین نامه های سازمانی،نظام های مدیریت کیفیت سازمان ها را مقید می سازد که به فعالیت های آموزشی و نتایج حاصل ز آنها بی اعتنا نباشند و نتایج حاصل از آن را مورد پیگیری قرار دهند
- جهت دار کردن برنامه های آموزشی سازمان با توجه به مشخص شدن نقاط قوت و ضعف

آنها در ارزشیابی ها

- به حداقل رسانیدن هزینه های آموزشی
- تطبیق هر چه بیشتر نیازهای دانشی،مهارتی و رفتاری کارکنان با دوره های آموزشی موجود در سازمان (ابطحی و پیدایی،۱۳۸۲،ص۴۱).

منابع ومأخذ

۱ – ارزشیابی آموزشی: مفاهیم، الگوها و فرایند عملیاتی/ عباس بازرگان، تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، .۱۳۹۳
۲ – ارزشیابی طرحها و برنامه های آموزشی برای توسعه، اچ.اس.بولا، ترجمه دکتر خدایار ابیلی، انتشارات موسسه بین المللی روشهای آموزش بزرگسالان، .۱۳۹۵
۳ – درآمدی بر ارزشیابی فعالیتهای آموزشی – ترویجی، معاونت ترویج و مشارکت مردمی، تابستان ۷۳.
۴ – ایرج، سلطانی، اثربخشی آموزش در سازمانهای صنعتی و تولیدی، مجله تدبیر، شماره ۱۱۹
۵ – ناصر، پورصادق، رویکردهای ارزشیابی اثربخشی آموزش، مجله تدبیر، شماره ۱۶۰