

## بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران

معصومه قدیمعلی لو<sup>۱</sup>، مرتضی یاراحمدی<sup>۲</sup>، کیومرث کیانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرند

<sup>۲</sup> عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرند

<sup>۳</sup> عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرند

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

معصومه قدیمعلی لو

[ghadimloo.masomeh@gmail.com](mailto:ghadimloo.masomeh@gmail.com)

### چکیده

آموزش ضمن خدمت یکی از مهم ترین وظایف هر سازمان در بخش مدیریت نیروی انسانی است که می تواند با برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت باعث توانمندی و شکوفایی نیروی انسانی خود شود و مکمل سیستم جذب باشد و در نتیجه باعث افزایش بهره وری کارکنان باشد. در این مطالعه به بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران پرداخته شد. در این راستا برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق با عنوان، تاثیر آموزش ضمن خدمت در قالب ۴ فرضیه جداگانه بر اساس تاثیر دوره ها بر عملکرد شغلی پرداخته شد. برای انجام این مطالعه کاربردی، تحقیق پیمایشی بر اساس پرسشنامه های طراحی شده که در طی مراحل آن به تبیین تاثیر آموزش کارکنان بر عملکرد شغلی آنها بر اساس مدل پیشنهادی پرداخته شد. برای اجرای تحقیق به جمع آوری پرسشنامه از کارکنان نیاز بود. در تحقیق حاضر جامعه آماری، کارکنان دادگستری تهران می باشد که در مقطع زمانی اجرای تحقیق، تعداد اعضای جامعه آماری با توجه به فرمول کوکران قریب به 360 نفر در نظر گرفته شد. جهت تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش از آزمونهای کولموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن، تکنیک رگرسیون خطی ساده برای آزمون فرضیه اول و اصلی تحقیق، تکنیک رگرسیون خطی چندگانه برای آزمون دیگر فرضیه ها استفاده شد که تمامی این تجزیه و تحلیل ها در نرم افزار آماری SPSS انجام شد. نتایج نشان داد که همه فرضیه ها بر اساس ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر عملکرد شغلی و همچنین سطح معنی داری آماره  $t$  کمتر از ۰/۰۵ مورد تایید واقع گردید و نشان داد که آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری تهران موثر بوده است.

**واژگان کلیدی:** آموزش ضمن خدمت، عملکرد شغلی، دادگستری

## مقدمه

آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در جهت ایجاد دانش و مهارت ویژه کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می شود که افراد در ارتقای سطح بهره وری و بهبود آن در سازمان سهیم شوند و قادر شوند تا خود را با فشار های متغیر محیطی وفق دهند. از این رو بهبود بهره وری منابع انسانی سازمان، بستگی زیادی به کیفیت و شایستگی منابع انسانی آن سازمان دارد. برخی از سازمان ها تشخیص داده اند که منابع انسانی دارایی شماره یک آنان هستند. بنابراین، برای اطمینان از افزایش دانش، مهارت ها و شایستگی که استمرار داشته و قابل استفاده باشند، کارکنان بایستی به اندازه کافی آموزش ببینند (حسینی پنه چوله و محمدنژاد، ۱۳۹۴). یکی از بزرگترین مشکلات سازمان های امروزی ناشی از مسئله آموزش است. آموزش عامل اساسی تعالی انسان هاست و این تعالی می تواند در تلطیف روابط کارکنان و مدیران نیز اثربخش باشد. فردی که کار خود را خوب بداند از کار لذت می برد و برایش ایجاد رضایت می شود و ناخودآگاه این رضایت را ناشی از محیط کار می داند. آموزش به خوبی این هدف را تحقق می بخشد (نصرافهانی و همکاران، ۱۳۹۴). اهداف سازمان ها ایجاب می کند مهارت ها و قابلیت هایی که برای انجام وظایف محوله و ایفای نقش ها لازم است به تناسب نیاز و ضرورت تقویت گردد (دولان، ۱۳۸۰). برای نیل به اهداف، هر سازمانی باید کادری از نیروهای لایق و کارآمد در اختیار داشته باشد. دبستان، دبیرستان و دانشگاه، نظامی برای تربیت و آموزش دانش و معلوماتی است که افراد را برای ورود به اجتماع و خدمت موثر آماده می سازد؛ ولی افرادی که به استخدام سازمان در می آیند علاوه بر این معلومات، به آموزش تخصصی و حرفه ای نیز نیاز دارند تا دانش فنی و مهارت های لازم را برای انجام شایسته وظایف محوله بدست آورند. این آموزش ها به کارکنان کمک می کند تا نقش فعال تر و موثرتری در نیل به اهداف سازمان ایفا نمایند (سعادت، ۱۳۷۹). آنچه که باید در نظام بهسازی سازمان ها مورد توجه قرار گیرد، نتایج حاصل از آموزش است؛ نه صرفاً انجام آموزش و یا آمار ساعات آموزشی. برای توجه به این نکته مهم، سازمان ها باید روش های آموزشی کارآمدی متناسب با شرایط و کارکنان خود به کار گیرند (نصرافهانی و همکاران، ۱۳۹۴). آموزش و توسعه منابع انسانی، نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش به سزایی دارد، بلکه باعث می شود که افراد در ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای محیطی تطبیق بدهند (مشبکی، ۱۳۷۷). در چند دهه اخیر، بیش از هر دوران دیگر در طول تاریخ بشری، علوم و فناوری پیشرفت نموده است و نیاز به آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان های مختلف از جایگاه خاصی برخوردار است (غضنفری، ۱۳۸۸). مسئله کیفیت آموزش و اثربخشی نظام آموزشی از مهمترین دغدغه های نظام آموزشی و دست اندرکاران و تصمیم سازان امر توسعه در هر کشور است (حجتی و همکاران، ۱۳۹۲).

## ۱- پیشینه پژوهش

در کشور انگلستان، آموزش ضمن خدمت به طور جدی در اواسط قرن بیستم مورد توجه قرار گرفت، اما قبل از آن و در قرن نوزدهم تشکیلاتی تحت عنوان معلمین سازمان یافته به وجود آمد. در سال ۱۹۴۴ برای اولین بار آموزش ضمن خدمت کارکنان به طور سازمان یافته در این کشور مورد توجه قرار گرفت. در کشور فرانسه، آموزش ضمن خدمت کارکنان در سال ۱۹۴۶ مورد توجه قرار گرفت. در این سال موسسه ای تحت عنوان «موسسه امور اداری» تشکیل شد که عهده دار امور مربوط به تهیه، تدوین و اجرای برنامه های آموزشی در سطح سازمان های دولتی گردید. هدف اساسی این موسسه، بهبود بخشیدن به خدمات دولتی و اصلاح کیفی آن بود. در کشور ایالات متحده آمریکا، آموزش ضمن خدمت کارکنان از سال ۱۹۴۹ مورد توجه ویژه قرار رفت. خصوصاً در نیمه دوم قرن بیستم از توسعه روزافزونی برخوردار گردید. به این اعتبار در آموزش و پرورش در دهه ۱۹۶۰ بخش عظیمی از نیروی انسانی تحت پوشش آموزش های ضمن خدمت قرار گرفتند. علاوه بر تلاشهای ملی برای آموزش ضمن خدمت کارکنان در دهه ۱۹۶۰، در این دهه و دهه بعد، سمینارها و اجلاسهای بین المللی و فراملیتی تشکیل گردید که موضوع های آنها حول محور آموزش ضمن خدمت کارکنان آموزش و پرورش بود (فتحی واجارگاه، ۱۳۹۲). در این راستا مطالعات زیادی نیز در سطح دنیا انجام گرفته است که در ادامه به چند مورد آن اشاره می شود.

Tho و همکارانش (۲۰۱۵)، به بررسی انتقال دانش از مدارس تجارت و بیزینس به دانشجویان در حال خدمت پرداختند. آنها با بررسی مدل توانایی- انگیزه- فرصت به بررسی ۸۴۳ نیروی آموزش دیده ضمن خدمت پرداختند. Yilmaz و Esen (۲۰۱۵) به

بررسی آموزش های ضمن خدمت در وزارت علوم ترکیه پرداختند. آنها با هدف بررسی این آموزش های تعدادی از معلمان مدارس راهنمایی و ابتدایی را مورد بررسی قرار دادند و نتایج انتظارات را برای آنها برآورده نکرد. گریسون از مرکز بهره برداری و کیفیت آمریکا معتقد است بزرگترین مزیت نسبی و بلند مدت ژاپن در سیستم مدیریتش نیست بلکه در تعهد و پایداری آنها به امر آموزش مخصوصا آموزش ضمن خدمت است (لطیفی، ۱۳۷۲). مطالعاتی که بین سالهای ۱۹۸۶ تا ۱۹۸۷ توسط کارفرمایان انگلیسی از طریق مؤسسه مطالعاتی آموزش ملی صورت گرفته، نشان می دهد که نیمی از آموزش های انجام شده به صورت ضمن خدمت بوده است و در مقایسه با آموزش های خارج از محل کار، هزینه های بیشتری صرف آن شده است. این آموزش ها بخش اعظم هزینه اشتغال را به خود اختصاص داده اند (اسلومن، ۱۳۸۲). در پژوهشی که توسط هاشیموتو در کشور ژاپن انجام شد، مشخص شده که توفیق آموزش های ضمن خدمت در کشور ژاپن به واسطه وجود ثبات شغلی، آموزش نیروهای کم تجربه به وسیله افراد ارشد و برقراری آموزش ضمن خدمت در سراسر دوره استخدامی افراد است (Hashimoto, 1999).

در ایران نیز تا قبل از دهه ۱۳۱۰ آموزش به شیوه سنتی استاد و شاگردی رایج بود، لیکن از اوایل دهه مزبور آموزش به شیوه نوین (به صورت مؤسسه ای) و به شکل پراکنده آغاز شد. بر اساس داده های موجود در سال ۱۳۱۴ در راه آهن، مرکزی تحت عنوان هنرستان فنی راه آهن تأسیس گردید و سپس در سال ۱۳۱۸ آموزشگاهی در وزارت پست و تلگراف و تلفن آغاز به کار کرد، این روند با تأسیس مراکز آموزشی در شرکت ملی نفت، بانک کشاورزی و سایر موسسات و سازمانها دنبال گردید و سپس در گمرک و وزارت امور اقتصادی و دارائی نیز تلاشهایی به منظور آموزش کارکنان صورت گرفت و کلاسهای تشکیل گردید. از سال ۱۳۲۷ برنامه های آموزشی کارکنان جزء طرح های دولت قرار گرفت و دوره های آموزشی چندی به اجرا درآمد. تدوین برنامه های آموزشی با اصول منظم و صحیح و مداوم با تأسیس شورای عالی اداره کشور از سال ۱۳۴۲ آغاز شد که به عنوان سازمان ستادی و مشورتی در مقام راهنمایی مسئولان آموزشی کلیه سازمانهای دولتی برآمده و برنامه هایی را به مورد اجرا گذارد (فتحي و اجارگاه، ۱۳۹۲). در این راستا مطالعات زیادی در کشور ایران به سرانجام رسیده که در ادامه به نتایج برخی از آنها خواهیم پرداخت.

باران زهی و جمالدینی (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر آموزش های ضمن خدمت بر میزان توانمندسازی مدیران مدارس شهرستان جاسک پرداختند. آنها برای این کار از ۳۲۰ نفر از مدیران مدارس شهرستان جاسک که ۱۰۰ نفر از آنها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده بودند به بررسی ۴۲ سوال پرداختند. بررسی نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS نشان داد از نظر مدیران، آموزش های ضمن خدمت در توسعه ابعاد توانمندسازی آنها نقش دارد. صادقی (۱۳۹۴) به بررسی اثربخشی آموزش نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان فرمانداری شهرستان نطنزپرداخت. وی در این پژوهش از آزمون t با استفاده از t تک گروهی توسط نرم افزار SPSS به تجزیه و تحلیل داده ها پرداخت و نتایج نشان داد که بین اثربخشی آموزش ضمن خدمت و مؤلفه های آن ارتباط معنی داری برقرار است و از بین مؤلفه ها فقط بعد رضایت شغلی ارتباط نداشت. حامدی نسب و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی اهداف، ضرورت ها و محاسن ارزشیابی و اثربخشی آموزش های ضمن خدمت پرداختند. آنها پس از بررسی اهداف ارزشیابی این دوره ها به بهبود برنامه ها و افزایش کیفی آموزش ضمن خدمت و ارزشیابی سطوح مختلف مهارت های کارکنان پرداختند و سپس ضرورت های ارزشیابی اثربخشی این دوره ها و محاسن ارزیابی این دوره ها را بررسی کردند. حسینی پنبه چوله و محمدنژاد (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات در پرورش مهارت شغلی آموزگاران مقطع تحصیلی اول تا ششم ابتدایی شهرستان ساری پرداختند. آنها با بررسی ۵۶۰ نفر و با استفاده از نرم افزار SPSS داده ها پردازش کردند. نتایج به دست آمده حاکی از این بود که بین تأثیر آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات در پرورش رفتار مطلوب شغلی آموزگاران مقطع تحصیلی اول تا ششم ابتدایی شهرستان ساری در سطوح متفاوت تجربه کاری تفاوت معنی دار آماری وجود دارد و در سطوح متفاوت تحصیلی تفاوت معنی دار آماری وجود ندارد. پیدایی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی میزان اثربخشی برنامه های آموزشی ضمن خدمت مدیران بر عملکرد شغلی؛ مطالعه موردی دانشگاه شاهد پرداختند. نتیجه بررسی آنها بر روی یک جامعه آماری ۴۷ نفره نشان داد که شرکت در دوره های آموزشی درافزایش دانش و مهارت های مدیریتی و همچنین تقویت ثبات شغلی و بهبود روحیه کار تیمی اثر بخشی دارد.

## ۲- مفهوم آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت، عبارت از برگزاری دوره های مختلف کارآموزی، بازآموزی، دانش افزایی و گردهمایی های آموزشی به

منظور دانش افزایی و استفاده از سایر مزایای استخدامی و مالی است ( صافی ، ۱۳۸۳). در واقع آموزش ضمن خدمت چیزی نیست جز تلاش هایی که در جهت ارتقای دانش و آگاهی و مهارت های فنی، حرفه ای و شغلی و نیز استقرار رفتار مطلوب در کارکنان یک موسسه یا سازمان صورت می گیرد و آنان را برای انجام بهینه وظایف و مسئولیتهای شغلی آماده می کند (چاپچی، ۱۳۸۱).

### ۳-اهمیت و ضرورت تحقیق

دادگستری استان تهران در حال حاضر کارکنان اداری خود را از بین فارغ التحصیلان دانشگاهها در مقاطع مختلف تحصیلی و باتوجه به رشته و مدرک تحصیلی در عناوین و پستهای مختلف سازمانی و از طریق آزمونهای استخدامی پس از طی مراحل گزینش و جذب انتخاب می نماید. باتوجه به اینکه این کارکنان از نظر تجربی غنی نبوده و آموزشهای ارائه شده دانشگاهی و مدرسه ای برای پاسخگویی به مسائل اساسی و نیازمندی های این سازمان ناکافی می باشد لذا مسئله آموزشهای ضمن خدمت در صورت اجرای صحیح و توجه جدی مسئله ضروری و مهمی به نظر می رسد. چرا که این آموزش ها به کارکنان کمک می نماید در محیط های چالشی و دشوار بتوانند کار کنند و در شرایط اطمینان تصمیم گیری نموده و پاسخگویی مناسبی به طیف وسیع مراجعه کنندگان به دستگاه قضا را داشته باشند. اهمیت تحقیق حاضر را میتوان بدین صورت بیان نمود که انجام پژوهش حاضر میتواند از جنبه های مختلفی دارای کارآمدی باشد:

- انجام پژوهش حاضر عرصه ای برای به چالش کشیدن مفاهیم، سازه ها، و رویکردهای مطرح در زمینه آموزش و بهسازی منابع انسانی در سطح نظری می باشد.
- اجرای پژوهش حاضر موجب تولید اطلاعات واقعگرایانه جهت قضاوت درخصوص عملکرد حوزه آموزش و بهسازی منابع انسانی دادگستری مورد مطالعه میگردد.
- پژوهش حاضر فرصتی است برای آسیب شناسی نظام آموزش و بهسازی فعال در دادگستری

از همین حیث دادگستری کل استان تهران (با دارا بودن بیش از پنج هزار نفر پرسنل اداری) که به عنوان مأمن و ملجاء دادرسی و عدالت گستری به طور مستقیم با مردم سروکار دارد، بدون هیچ تردیدی نقش حساس و بسزایی در رضایتمندی شهروندان پایتخت کشور را داراست. البته، این رضایتمندی و ارائه خدمات مناسب و کارآمد به شهروندان بی شک نیازمند برخورداری کارکنانی توانمند و غنی شده با عملکرد مثبت شغلی می باشد. بنابراین ضروری به نظر می رسد که با توجه به اینکه تا کنون درباره مفاهیم دوره های آموزش ضمن خدمت و میزان اثربخشی آن بر افزایش دانش شغلی توانمندی ابتکار و خلاقیت کارکنان و در نهایت افزایش عملکرد مثبت کارکنان ( با توجه به حجم بالای مراجعه کنندگان به این ارگان ) و حساسیت آن در جامعه تحقیقات پژوهشگر مدارانه و علمی در درون این سازمان صورت نگرفته است و خلأ انجام اینگونه پژوهش ها خصوصاً با دیدگاه مدیریتی در آن به شدت احساس می شود.

### ۴-اهداف تحقیق

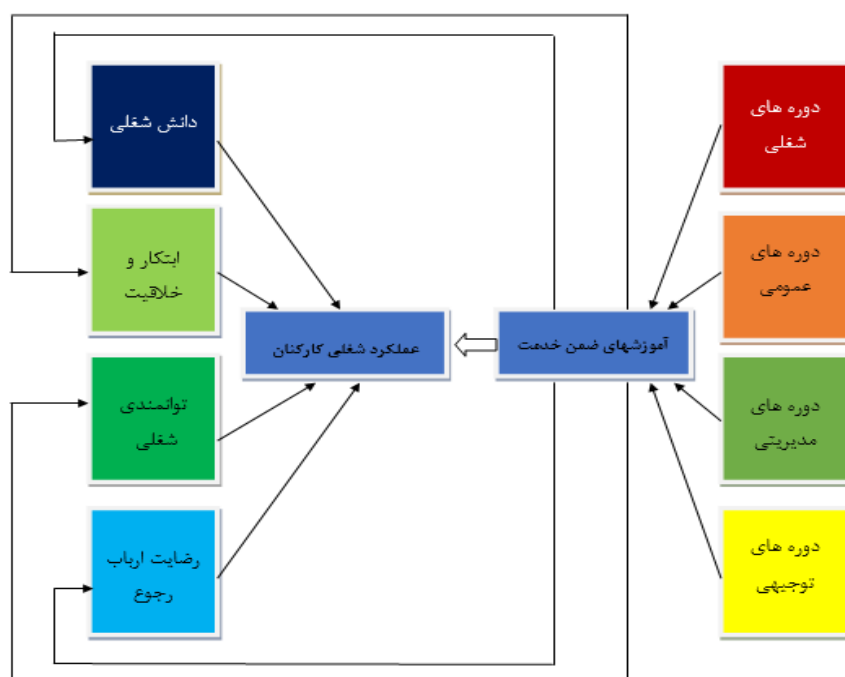
برای تحقیق حاضر می توان یک هدف کلی و چند هدف فرعی در نظر گرفت. هدف کلی این تحقیق بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران و از مهم ترین اهداف فرعی این تحقیق میتوان به موارد زیر اشاره کرد:

- بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران
- بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان اداری دادگستری استان تهران
- بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان اداری دادگستری استان تهران
- بررسی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر رضایتمندی ارباب رجوع در دادگستری استان تهران

علاوه بر این، برای تحقیق حاضر یک هدف کاربردی نیز در نظر گرفته شد. با هماهنگی های صورت گرفته این تحقیق به طور اخص درباره تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران صورت می پذیرد تا از این طریق بتوان راههای افزایش اثربخشی عملکرد کارکنان دادگستری استان تهران را مورد سنجش قرار داد تا شاید نتایج حاصل از این پژوهش بتواند کمکی هرچند اندک در راستای تصمیم گیری ها و برنامه ریزیهای آتی مرتبط با موضوع تحقیق به علاقمندان به مباحث مدیریت، خصوصاً مدیران و رؤسای دادگستری استان تهران بنماید.

## ۵- مدل مفهومی

مدل مفهومی مورد استفاده در این تحقیق بر اساس دسته بندی دوره های آموزشی ضمن خدمت برگزار شده و نتایج مورد انتظار ساخته شده است که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل پیشنهادی تحقیق بر اساس دوره های آموزش ضمن خدمت

## ۶- فرضیه های تحقیق

برای انجام هر پژوهشی نیازمند فرضیه های اولیه برای بررسی در مورد پذیرش یا رد آن می باشیم. فرضیه اصلی این تحقیق عبارت است از "دوره های آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد." همچنین مهم ترین فرضیه های فرعی آن را میتوان اینگونه بیان کرد:

- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.
- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.
- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

- دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

## ۷- روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ نوع پژوهش، کاربردی است زیرا نتایج حاصل از این تحقیق میتواند جهت بهبود عملکرد کارکنان دادگستری تهران ارائه گردد. همچنین تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی است زیرا شرح مفصلی از وضعیت موجود را جمع آوری می کند با این نیت که از این داده ها برای اصلاح یا تعدیل شرایط موجود استفاده کند. این تحقیق پیمایشی بر اساس پرسشنامه های طراحی شده می باشد که در طی مراحل آن به تبیین تاثیر آموزش کارکنان بر عملکرد شغلی آنها بر اساس مدل پیشنهادی پرداخته می شود. در تحقیقات پیمایشی، بهترین حجم نمونه بزرگترین حجم ممکن است، یعنی در صورت امکان نمونه ای که تمام جامعه آماری را در بگیرد اما با توجه به اینکه استفاده از تمام جامعه آماری نظام اداری مقدور نیست، پس ناچار اقدام به نمونه گیری می شود. بنا بر اصل کفایت داده ها نمونه گیری را تا آنجایی ادامه می دهیم که حجم نمونه در طی فرایند تحقیق و براساس حصول کفایت یا اشباع اطلاعاتی تعیین شود. به این معنی که حجم هیچ یک از نمونه ها از پیش تعیین شده نیست و در مورد هریک از جوامع مورد بررسی، فرایند نمونه گیری تا زمانی ادامه می یابد که آزمودنی های جدید، اطلاعات تازه ای به دست ندهند یا تاثیری در توسعه مدل یا نظریه پژوهش نگذارند (دانایی و همکاران، ۱۳۹۱).

برای اجرای تحقیق به جمع آوری پرسشنامه از کارکنان نیاز بود. بنابراین روش نمونه گیری، روش سرشماری بوده است. در تحقیق حاضر جامعه آماری، کارکنان دادگستری تهران می باشد که در مقطع زمانی اجرای تحقیق، تعداد اعضا ی جامعه آماری قریب به 360 نفر در نظر گرفته شده است که از طریق فرمول کوکران به شرح زیر استخراج گردیده است:

(1)

$$n = \frac{Nt^2pq}{Nd^2 + t^2pq} = 360$$

N=5742: اندازه جامعه آماری

t=1.96: ضریب مشخص کننده حد بحرانی

P=0.5: احتمال وقوع صفت

q= 0.5: عدم احتمال وقوع صفت

d=0.05: مقدار خطای مجاز

n = تعداد حجم نمونه

در این پژوهش به منظور سنجش روایی ابزار اندازه گیری از روایی محتوا استفاده شده است. به همین منظور با مراجعه به متون علمی و نظریات مربوط به موضوع، بر اساس اهداف و سوالات پژوهش، متن پرسشنامه تنظیم گردید و پس از تایید روایی، بین کارکنان دادگستری (جامعه آماری مورد نظر) توزیع گردید. برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از دو روش استفاده شده است: الف) روش کتابخانه ای که مربوط به ادبیات تحقیق می باشد و ب) روش میدانی که به جمع آوری اطلاعات برای آزمون سوالات تحقیق مربوط بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش از آزمونهای کولموگروف- اسمیرنوف استفاده می شود. آزمون کولموگروف- اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق بکار گرفته می شود که در صورت نرمال نبودن توزیع متغیرها آزمون های ناپارامتریک مورد استفاده قرار گیرد.

در تحقیق حاضر مهمترین آزمونها و تکنیکهای آماری که برای پاسخگویی به فرضیات تحقیق مورد استفاده قرار می گیرند عبارتند از:

- آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع هر یک از داده های تحقیق.
- تکنیک رگرسیون خطی ساده برای آزمون فرضیه اول و اصلی تحقیق.
- تکنیک رگرسیون خطی چندگانه برای آزمون فرضیه های دوم تا چهارم تحقیق.

در مجموع می توان گفت که در راستای بررسی و تجزیه و تحلیل نتایج بدست آمده در این پژوهش، از نرم افزار آماری مانند SPSS

استفاده می شود.

**۸- یافته های تحقیق**

در این تحقیق با توجه به داده های گردآوری شده، به بررسی سؤالات و دستیابی به اهداف تحقیق پرداخته شده است. در داده پردازی از مباحث توصیفی و استنباط آماری استفاده شده است. آماره های توصیفی شامل جداول فراوانی و درصد در خصوص متغیرهایی از قبیل جنس، سن، سابقه کاری، پست سازمانی، دفعات شرکت در دوره نوع شرکت در دوره و میزان تحصیلات می باشد. در سطح استنباطی نیز آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع مولفه های بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت، آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین دوره های آموزش ضمن خدمت و مولفه های بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران و از تحلیل رگرسیونی جهت آزمون و بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر ابعاد بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران استفاده شده است. مطابق جدول ۱، به میزان ۵۹/۴٪ از نمونه آماری این تحقیق شامل مردها با بیشترین فراوانی و ۴۰/۶٪ مابقی نیز شامل زنها بوده است. بنابراین اغلب نمونه آماری این تحقیق شامل مردها بوده است. مطابق جدول ۲، به میزان ۷۶/۷٪ از پاسخگویان با بیشترین فراوانی در رده سنی ۳۰ تا ۵۰ سال قرار داشته اند. سپس به ترتیب ۱۵/۸٪ کمتر از ۳۰ سال و ۷/۵٪ نیز بیش از ۵۰ سال سن داشته اند. مطابق جدول ۳، ۵۹/۲٪ از پاسخ دهندگان مورد مطالعه این تحقیق با بیشترین فراوانی دارای تحصیلات لیسانس، سپس ۲۶/۱٪ دیپلم و فوق دیپلم و ۱۴/۷٪ مابقی نیز فوق لیسانس و بالاتر بوده اند. بنابراین ۷۳/۹٪ از نمونه آماری شامل افراد با تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده است. جدول ۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت را ارائه می دهد. همانطور که مشخص است ۳۲/۲٪ از پاسخ دهندگان مورد نظر با بیشترین فراوانی بین ۱۰ تا ۱۵ سال دارای سابقه کار بوده اند. سپس ۲۹/۲٪ بیش از ۱۵ سال، ۲۴/۴٪ بین ۵ تا ۱۰ سال و ۱۴/۲٪ نیز کمتر از ۵ سال سابقه خدمت داشته اند. بنابراین بیش از نیمی از پاسخگویان مورد مطالعه این تحقیق (۶۱/۴٪) شامل افراد با سابقه بین ۵ تا ۱۵ سال بوده است. جدول ۵ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب پست سازمانی را نشان می دهد. ۶۰/۸٪ از کارکنان اداری دادگستری استان تهران با بیشترین فراوانی کارشناس بوده اند. ۲۷/۲٪ سایر و ۱۱/۹٪ نیز سمت مدیر را بعهده داشته اند. جدول ۶ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب دفعات شرکت در دوره را ارائه می دهد. ۵۸/۹٪ بیش از ۳ بار در دوره های آموزش ضمن خدمت شرکت داشته اند. ۲۶/۷٪ بین ۲ تا ۳ بار و ۱۴/۴٪ نیز بیان نموده اند که اولین بار بوده که در دوره های آموزش ضمن خدمت شرکت نموده اند. جدول ۷ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نوع شرکت در دوره را نشان می دهد. همانطور که مشخص است ۶۰/۳٪ از کارکنان اداری دادگستری استان تهران با بیشترین فراوانی دلیل شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت را هردو یعنی اجبار و علاقه اظهار نموده اند. ۲۱/۷٪ اجبار و ۱۸/۱٪ نیز علاقه را علت شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت بیان داشته اند.

**جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس**

| درصد  | فراوانی |        |
|-------|---------|--------|
| 59.4  | 214     | مرد    |
| 40.6  | 146     | زن     |
| 100.0 | 360     | جمع کل |

**جدول ۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن**

| درصد  | فراوانی |        |
|-------|---------|--------|
| 15.8  | 57      | 30-    |
| 76.7  | 276     | 30_50  |
| 7.5   | 27      | 50+    |
| 100.0 | 360     | جمع کل |

جدول ۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات

| درصد  | فراوانی |                     |
|-------|---------|---------------------|
| 14.7  | 53      | فوق لیسانس و بالاتر |
| 59.2  | 213     | لیسانس              |
| 26.1  | 94      | دیپلم و فوق دیپلم   |
| 100.0 | 360     | جمع کل              |

جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت

| درصد  | فراوانی |       |
|-------|---------|-------|
| 14.2  | 51      | 5-    |
| 24.4  | 88      | 5_10  |
| 32.2  | 116     | 10_15 |
| 29.2  | 105     | 15+   |
| 100.0 | 360     | جمع   |

جدول ۵: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب پست سازمانی

| درصد  | فراوانی |         |
|-------|---------|---------|
| 27.2  | 98      | سایر    |
| 11.9  | 43      | مدیر    |
| 60.8  | 219     | کارشناس |
| 100.0 | 360     | جمع     |

جدول ۶: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب دفعات شرکت در دوره

| درصد  | فراوانی |                |
|-------|---------|----------------|
| 14.4  | 52      | اولین بار      |
| 26.7  | 96      | بین ۲ تا ۳ بار |
| 58.9  | 212     | بیش از ۳ بار   |
| 100.0 | 360     | جمع            |

جدول ۷: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نوع شرکت در دوره

| درصد  | فراوانی |       |
|-------|---------|-------|
| 21.7  | 78      | اجبار |
| 18.1  | 65      | علاقه |
| 60.3  | 217     | هر دو |
| 100.0 | 360     | جمع   |

جهت بررسی نرمال بودن مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ نشان داده شده است. بر اساس سطح معنی داری آزمون K-S که در تمامی متغیرهای مورد مطالعه بیشتر از ۰/۰۵ است نتیجه می گیریم که دلیلی بر رد فرض صفر (توزیع متغیرهای مورد مطالعه تحقیق نرمال است) نداریم. به عبارت دیگر توزیع تمامی مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران نرمال می باشد. بر اساس سطح معنی داری در جدول ۹ که در تمامی متغیرهای مورد مطالعه کمتر از ۰/۰۵ می باشد نتیجه می گیریم فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنی دار بین مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران رد می شود. همچنین با در نظر گرفتن رابطه مثبت بین متغیرهای مذکور، می توان نتیجه گرفت که بین مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

جدول ۸: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران

| تعداد  | میانگین | انحراف استاندارد | K-S    | سطح معنی داری | رضایتمندی ارباب رجوع | رضایتمندی آموزش ضمن خدمت | بهبود عملکرد شغلی |
|--------|---------|------------------|--------|---------------|----------------------|--------------------------|-------------------|
| 360    | 360     | 360              | 360    | 360           | 360                  | 360                      | 360               |
| 3.2444 | 3.2540  | 3.3254           | 3.2441 | 3.2035        | 3.2431               | 3.2444                   | 3.2444            |
| .89747 | .89637  | 1.13602          | .98496 | 1.15318       | .84596               | .89747                   | .89747            |
| .811   | .855    | 1.234            | .654   | .859          | 1.017                | .811                     | .811              |
| .526   | .458    | .095             | .786   | .452          | .253                 | .526                     | .526              |

جدول ۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین مولفه های بهبود عملکرد شغلی و متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان اداری دادگستری استان تهران

| فرضیه                                                   | ضریب همبستگی | سطح معنی داری |
|---------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| ۱ دوره های آموزش ضمن خدمت (افزایش دانش شغلی)            | ۰/۸۸۵        | ۰/۰۰۰         |
| ۲ دوره های آموزش ضمن خدمت (افزایش ابتکار و خلاقیت)      | ۰/۸۲۹        | ۰/۰۰۰         |
| ۳ دوره های آموزش ضمن خدمت (افزایش توانمندی)             | ۰/۹۰۹        | ۰/۰۰۰         |
| ۴ دوره های آموزش ضمن خدمت (افزایش رضایتمندی ارباب رجوع) | ۰/۸۶۸        | ۰/۰۰۰         |
| اصلی دوره های آموزش ضمن خدمت (افزایش بهبود عملکرد شغلی) | ۰/۹۳۷        | ۰/۰۰۰         |

در ادامه به بررسی فرضیه های تحقیق پرداخته شد.

## فرضیه اول- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

همانطور که در جدول ۱۰ نشان داده شده است، سطح معنی داری آزمون F (با مقدار ۱۲۹۳/۴۰) کمتر از ۰/۰۵ (۰/۰۰۰) بوده در نتیجه می توان بیان داشت که ضریب معادله رگرسیون مربوط به متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت مخالف صفر است. ضریب همبستگی جزئی تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران ۰/۸۸ می باشد که نشان می دهد ۸۸٪ از سهم متغیر وابسته (افزایش دانش شغلی) توسط متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت

تبیین و توضیح داده می شود.

از طرفی سطح معنی داری آماره  $t$  جهت مقدار ثابت و متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت کمتر از ۰/۰۵ است در نتیجه بر اساس جدول فوق ، مدل آماری تحقیق عبارتست از :

$$y = 0.525 + 0.835X \quad (2)$$

به عبارت دیگر فرضیه فرعی اول تأیید می گردد. یعنی دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

جدول ۱۰: نتایج تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری تهران

| متغیر مستقل             | متغیر وابسته | ضریب همبستگی چندگانه (R) | ضریب تعیین چندگانه (R <sup>2</sup> ) | F        | سطح معنی داری | ضریب (B) | ضریب همبستگی جزئی (ت) | آماره T | سطح معنی داری |
|-------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------------------|----------|---------------|----------|-----------------------|---------|---------------|
| ضریب ثابت               | افزایش دانش  | .885                     | .783                                 | 1293.403 | .000          | .525     |                       | 6.702   | .000          |
| دوره های آموزش ضمن خدمت | دانش شغلی    | .885                     | .783                                 | 1293.403 | .000          | .835     | .885                  | 35.964  | .000          |

**فرضیه دوم- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.**

مطابق جدول ۱۱، سطح معنی داری آزمون  $F$  ( با مقدار ۷۸۴/۴۷) کمتر از ۰/۰۵ بوده در نتیجه ضریب معادله رگرسیون مربوط به متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت نیز مخالف صفر می باشد. همانطور که مشخص است ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش ابتکار و خلاقیت ۰/۸۲ می باشد که بیان می دارد ۸۲٪ از واریانس متغیر وابسته (افزایش ابتکار و خلاقیت) توسط متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت توضیح داده می شود. سطح معنی داری آماره  $t$  جهت مقدار ثابت و متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت نیز کمتر از ۰/۰۵ است در نتیجه بر اساس جدول فوق ، مدل آماری تحقیق عبارتست از :

$$y = -0.265 + 1.066X \quad (3)$$

بنابراین فرضیه فرعی دوم نیز تأیید می شود. یعنی دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد. به عبارت دیگر دوره های آموزش ضمن خدمت باعث افزایش ابتکار و خلاقیت (ابتکار و خلاقیت نوع خاصی از عمل است و فرد مبتکر بی آنکه طبق دستوری رفتار کرده باشد می تواند کارهای ارزشمندی ارائه دهد.

جدول ۱۱: نتایج تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان دادگستری تهران

| متغیر مستقل                       | متغیر وابسته           | ضریب همبستگی چندگانه (R) | ضریب تعیین چندگانه (R <sup>2</sup> ) | F       | سطح معنی داری | ضریب (B) | جزئی (بتا) | ضریب همبستگی | آماره T | سطح معنی داری |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---------|---------------|----------|------------|--------------|---------|---------------|
| ضریب ثابت دوره های آموزش ضمن خدمت | افزایش ابتکار و خلاقیت | .829                     | .687                                 | 784.477 | .000          | -2.265   |            |              | -2.067  | .039          |
|                                   |                        |                          |                                      |         |               | 1.066    |            | .829         | 28.009  | .000          |

فرضیه سوم- دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

مطابق جدول ۱۲، سطح معنی داری آزمون F (با مقدار ۱۷۰۳/۷۷) نیز کمتر از ۰/۰۵ بوده در نتیجه ضریب معادله رگرسیون مربوط به متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت مخالف صفر می باشد. ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش توانمندی ۰/۹۰ می باشد یعنی ۹۰٪ از واریانس متغیر وابسته (افزایش توانمندی) توسط متغیر دوره های آموزش ضمن خدمت تبیین می شود. بر اساس جدول فوق، مدل آماری تحقیق عبارتست از:

$$y = 0.999X \quad (4)$$

یعنی فرضیه فرعی سوم نیز مورد تأیید واقع می شود. بدین معنی که دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد. به عبارت دیگر دوره های آموزش ضمن خدمت سبب افزایش توانمندی (فرآیندی که باعث افزایش توان کارکنان دادگستری استان تهران برای حل مشکلات پیش رو شده و آنان را قادر می سازد تا عوامل محیطی را شناسایی کنند و تحت کنترل خود درآورند).

جدول ۱۲: نتایج تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان اداری دادگستری تهران

| متغیر مستقل                       | متغیر وابسته    | ضریب همبستگی چندگانه (R) | ضریب تعیین چندگانه (R <sup>2</sup> ) | F        | سطح معنی داری | ضریب (B) | جزئی (بتا) | ضریب همبستگی | آماره T | سطح معنی داری |
|-----------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------------------|----------|---------------|----------|------------|--------------|---------|---------------|
| ضریب ثابت دوره های آموزش ضمن خدمت | افزایش توانمندی | .909                     | .826                                 | 1703.771 | .000          | -.006    |            |              | -.077   | .938          |
|                                   |                 |                          |                                      |          |               | .999     |            | .909         | 41.277  | .000          |

فرضیه چهارم- دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

همانطور که در جدول ۱۳ نشان داده شده است، ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران ۰/۸۶ می باشد که نشان می دهد ۸۶٪ از سهم متغیر رضایت ارباب رجوع توسط متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت توضیح داده می شود. همانطور که مشخص است سطح معنی داری آماره t جهت مقدار ثابت و متغیر رضایت ارباب رجوع نیز کمتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه بر اساس جدول فوق، مدل آماری تحقیق عبارتست از:

$$y = -0.254 + 1.100X \quad (5)$$

بنابراین فرضیه فرعی چهارم نیز تأیید می شود. یعنی دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران تأثیر دارد. بدین معنی که دوره های آموزش ضمن خدمت موجبات رضایتمندی ارباب رجوع را در دادگستری استان تهران فراهم می آورد.

جدول ۱۳: نتایج تاثیر های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران

| متغیر مستقل             | متغیر وابسته     | ضریب همبستگی (R) | ضریب تعیین (R <sup>2</sup> ) | F        | سطح معنی | ضریب (B) | تثبیت همبستگی | آماره T | سطح معنی |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------------------|----------|----------|----------|---------------|---------|----------|
| ضریب ثابت               | رضایت ارباب رجوع | .868             | .753                         | 1092.108 | .000     | -.254    |               | -2.257  | .025     |
| دوره های آموزش ضمن خدمت |                  |                  |                              |          |          | 1.100    | .868          | 33.047  | .000     |

## ۹- نتیجه گیری

آموزش یکی از پیچیده ترین وظایف هر سازمان و به ویژه در مدیریت نیروی انسانی است. پس از نظام جذب، نظام بهسازی و به کارگیری مناسب منابع انسانی قرار دارد. در حقیقت برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت از مهمترین اقدامات و برنامه های هر سازمانی بوده و مکمل سیستم استخدای به شمار می رود و باعث توانمندی نیروی انسانی می شود. در این مطالعه به بررسی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران پرداخته شد. در این راستا به تاثیر آموزش ضمن خدمت در قالب ۴ فرضیه جداگانه بر اساس تاثیر دوره ها بر عملکرد شغلی پرداخته شد که نتایج زیر از بررسی فرضیه ها حاصل گردید.

نتیجه بررسی فرضیه اول نشان داد که ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران ۰/۸۸ می باشد و همچنین سطح معنی داری آماره t جهت مقدار ثابت و متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت کمتر از ۰/۰۵ است و در نتیجه فرضیه فرعی اول تأیید گردید و نشان داد که دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد.

نتیجه بررسی فرضیه دوم نشان داد که ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش ابتکار و خلاقیت ۰/۸۲ می باشد و سطح معنی داری آماره t جهت مقدار ثابت و متغیر مستقل دوره های آموزش ضمن خدمت نیز کمتر از ۰/۰۵ است در نتیجه فرضیه فرعی دوم نیز تأیید شد و نشان داد که دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش ابتکار و خلاقیت کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد و منجر به افزایش ابتکار و خلاقیت در عملکرد شغلی کارکنان می شود.

نتیجه بررسی فرضیه سوم نشان داد که ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت بر افزایش توانمندی ۰/۹۰ می باشد. بنابراین فرضیه فرعی سوم نیز مورد تأیید واقع گرفت و نشان داد که دوره های آموزش ضمن خدمت در افزایش توانمندی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد و سبب افزایش توانمندسازی کارکنان دادگستری استان تهران برای حل مشکلات پیش رو می شود.

نتیجه بررسی فرضیه چهارم نشان داد که ضریب همبستگی جزئی تاثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران ۰/۸۶ می باشد و سطح معنی داری آماره  $t$  جهت مقدار ثابت و متغیر رضایت ارباب رجوع نیز کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرضیه فرعی چهارم نیز تائید شد و بیانگر آن بود که دوره های آموزش ضمن خدمت در رضایت ارباب رجوع در دادگستری استان تهران تاثیر دارد و می تواند موجبات رضایتمندی ارباب رجوع را در دادگستری استان تهران فراهم می آورد.

بنابراین در فرضیه اصلی نیز دوره های آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد شغلی کارکنان اداری دادگستری استان تهران تأثیر دارد. به عبارت دیگر فرضیه اصلی تحقیق نیز تائید می شود.

## منابع و مراجع

- [۱] حسینی پنبه چوله، سیده مریم و همت محمدنژاد، بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات در پرورش مهارت شغلی آموزگاران مقطع تحصیلی اول تا ششم ابتدایی شهرستان ساری، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش، ۱۳۹۴.
- [۲] نصرافهانی، مهدی؛ مهدی مونسیان و علیرضا سوادکوهی، شیوه های کاربردی ایجاد تغییر و تحول در آموزش های ضمن خدمت کارکنان مورد مطالعه بانک صادرات ایران، دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در علوم انسانی، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا، ۱۳۹۴.
- [۳] دولان و دیگران، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی؛ محمد صائبی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۰.
- [۴] سعادت ا، مدیریت منابع انسانی، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۷۹.
- [۵] مشبکی ا، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۷۷.
- [۶] غضنفری، م و عابدی، ا. تأثیر دوره های آموزشی بر عملکرد شغلی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۷۸.
- [۷] حجتی، حمید و مهر علی زاده، یدالله و فرهادی، حمید و آوستانی، سودابه و اقاملایی، محسن و، اقبال، اشکان و نوباغی، غلامرضا، ارزیابی اثر بخشی دوره های آموزش ضمن خدمت پرستاران بر اساس مدل پاتریک، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال دوم، دوره دوم، شماره سوم، ۱۳۹۲.
- [۸] فتحی و اجارگاه، کورش، برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، تهران، سمت، ۱۳۹۲.
- [۹] لطیفی، ف.، سلطه آموزش به جای کنترل، نشریه تدبیر، شماره ۳۶، ۱۳۷۲.
- [۱۰] اسلومن، مارتین، استراتژی آموزش حرفه ای، ترجمه محمد ضیائی بیگدلی، تهران، سارگل، ۱۳۸۲.
- [۱۱] باران زهی، حوا و محمد جمال دینی، بررسی تأثیر آموزش های ضمن خدمت بر میزان توانمندسازی مدیران مدارس شهرستان جاسک، اولین همایش بین المللی حسابداری، حسابرسی مدیریت و اقتصاد، اصفهان، دبیرخانه همایش، ۱۳۹۴.
- [۱۲] صادقی، محمد، بررسی اثربخشی آموزش نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان فرمانداری شهرستان نطنز، اولین همایش بین المللی حسابداری، حسابرسی مدیریت و اقتصاد، اصفهان، دبیرخانه همایش، ۱۳۹۴.
- [۱۳] حامدی نسب، صادق، علی عسگری و حسن حامدی نسب، اهداف، ضرورت ها و محاسن ارزشیابی اثربخشی آموزش های ضمن خدمت، همایش ملی مدیریت و آموزش، ملایر، دانشگاه ملایر، ۱۳۹۴.
- [۱۴] پیدایی، میرمهرداد؛ محمد رضابابایی؛ نازنین پيله وری سلماسی و عبدالخالق همتی، بررسی میزان اثربخشی برنامه های آموزشی ضمن خدمت مدیران بر عملکرد شغلی؛ مطالعه موردی دانشگاه شاهد، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش، ۱۳۹۴.
- [۱۵] صافی، احمد، سازمان و قوانین آموزش و پرورش در ایران، تهران، ۱۳۸۳.
- [۱۶] چایچی، پرچهر شیوه های آموزش ضمن خدمت، تهران، ۱۳۸۱.
- [۱۷] سکاران، اوما، روشهای تحقیق در مدیریت، انتشارات موسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی، ج دوم، ۱۳۸۱.
- [۱۸] خاکی، غلامرضا، روش تحقیق در مدیریت، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، ج دوم، ۱۳۸۲.

- [۱۹] دانایی، میترا و آجیلی، عبدلاعظیم ارزشیابی آموزش ضمن خدمت طرح تکفا، مهارت واژه پردازی (از دیدگاه کارکنان) فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، ۱۳۹۱.
- [20] Tho, N. D., & Trang, N. T. M. , Can knowledge be transferred from business schools to business organizations through in-service training students? SEM and fsQCA findings. *Journal of Business Research*, 68(6), 1332-1340,2015.
- [21] Yilmaz, H. Y., & Esen, D. G,An Investigation on In-Service Trainings of the Ministry of Nat
- [22] ional Education (MONE). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 79-86,2015.
- [23] Hashimoto, M. *Employment- Based Training in Japanese Firms*. Chicago: Chicago Press. P:133, 1994.

