

طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات

هادی حسن زاده^۱

غفار تاری^۲

حسین بقائی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۷/۲۶ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۹/۱۰)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

امروزه آموزش به عنوان یکی از روش های توسعه منابع انسانی سازمان ها مطرح می باشد. هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان عامل مهم مورد توجه قرار میگیرد. پژوهش حاضر با هدف طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در استان آذربایجان شرقی انجام شد، روش پژوهش حاضر به صورت

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران. (نویسنده مسئول) ghaffartari@iau.ir

۳- استادیار گروه برنامه ریزی درسی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

آمیخته (کیفی و کمی) بود. در این پژوهش از روش داده بنیاد استفاده شده است. پژوهش حاضر از حیث هدف، توسعه است که در مرحله کیفی از روش نمونه‌گیری هدفمند و با استفاده از کارشناسان و خبرگان سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاهی که نسبت به آموزش نیروی انسانی در سازمان اطلاعات کاملی داشته‌اند، انجام شد. داده‌های بخش کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته به دست آمد. بنابراین با توجه به نتایج تحلیل مصاحبه‌ها، ۳ تم «واکنش»، «یادگیری»، و «رفتار» در سازه نظری «برونداد فردی»، ۲ تم «بعد مالی» و «بعد غیرمالی» در سازه نظری «برونداد سازمانی»، و یک تم «رضایت مشتری» در سازه نظری «برونداد اجتماعی» دسته بندی شدند. این تحقیق به سازمان‌های مشابه نیز توصیه می‌کند که با توجه به نیازهای خاص خود، الگوهای آموزشی مناسب را طراحی و اجرایی کنند تا به بهبود عملکرد و رضایت مشتریان دست یابند.

واژگان کلیدی: آموزش، نیروی انسانی، کیفیت خدمات، تأمین اجتماعی.

۱- مقدمه

کارکنان دارایی اصلی هر سازمانی هستند. نقش فعالی که آنها در موفقیت یک سازمان ایفا می‌کنند را نمی‌توان دست کم گرفت. در نتیجه، تجهیز این دارایی‌های منحصر به فرد از طریق آموزش موثر برای به حداکثر رساندن عملکرد شغلی ضروری می‌شود (نگوتا کریمی و ماند، ۲۰۱۹: ۱۳۱). آموزش به عنوان یک فعالیت مستقل در رابطه با سایر فرآیندهای منابع انسانی تلقی می‌شود و اعتقاد غالب این بود که این فعالیت به تنهایی تأثیرات مثبت بدون قید و شرطی بر موفقیت کسب و کار دارد (پرژول و ویستیکا، ۲۰۱۷: ۱۲۶). آموزش یک فعالیت مهم در یک سازمان است. در واقع سازمانها نقش کلیدی در آموزش کارکنان خود دارند که می‌توانند کیفیت استانداردهای فعلی شغل را توسعه و بهبود بخشند. بسیاری از محققان خاطر نشان کردند که سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان منجر به حل مشکل موثر، تصمیم‌گیری فعال، کار تیمی

^۱- Quality

خوب و ایجاد روابط بین فردی در خروجی شرکت می شود. عامل مهمی در بهره وری کارکنان^۱ است که به نوبه خود منجر به بهره وری سازمانی می شود. آموزش ابزار اساسی و مؤثر در دستیابی به اهداف و اهداف سازمان است که به نوبه خود منجر به بهره وری بالاتر می شود. آموزش بر مشاغل فعلی متمرکز است که توسعه باعث ارتقای کارمند برای مشاغل آینده می شود. مهمترین هدف آموزش کمک به هدف کلی کارکنان و همچنین سازمان است (کریشنا پریا و آموتا، ۲۰۱۵: ۴۱). و نیز، آگاه سازی کارکنان با شیوه های جدید و یا ارتقاء سطح آستان کارکنان مربوط به یک شغل خاص است (کالی و همکاران، ۲۰۲۳: ۲۵۹). آموزش در دستیابی به اهداف سازمان با در نظر گرفتن علاقه کارکنان و سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است. آموزش برای افزایش توانایی نیروی کار است که نقش کلیدی در افزایش عملکرد کارکنان ایفا می کند. آموزش به یکی از کارکردهای ضروری در اکثر سازمان ها تبدیل شده است، زیرا منجر به عملکرد بالا در همان زمینه می شود و بخش مهمی از بخش منابع انسانی به شمار می رود، از طریق بهبود کارکنان^۲ در موفقیت یک سازمان تأثیر بسزایی دارد (کریم و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۶). از طریق آموزش کارکنان، سازمان ها می توانند عملکرد کارکنانرا افزایش دهند، به همین دلیل، آموزش کارکنان مورد توجه مستمر محققان و دست اندرکاران حوزه مدیریت منابع انسانی قرار می گیرد (خلف الشوابکه، ۲۰۲۰: ۶۴۵). بنابراین، نقشی که آموزش و توسعه نیروی انسانی ایفا می کند، بسیار مهم است و جایگزین بسیاری از کارکردهای سازمانی دیگر می شود. یکی از حیاتی ترین عناصر و منابع اجتناب ناپذیر در دسترس یک سازمان، نیروی انسانی آن است. سطح شایستگی آنها از نظر مهارت ها، نگرش و دانش^۳، تجربه و وفاداری، تا حد زیادی بر میزان دستیابی به اهداف و مقاصد سازمان تأثیر می گذارد و تعیین می کند. از آنجایی که برای اثربخشی سازمانی باید مهارت های کارکنان افزایش یابد، سازمان ها باید آموزش های معنادار فراوانی به کارکنان خود بدهند. این باید دستورالعمل سیستماتیک را در مورد بسیاری از مراحل عملیات خود ارائه دهد. پیشرفت هر سازمانی بر اساس نحوه آموزش و

^۱- Employee productivity

^۲- Improvement of employees

^۳- Knowledge

پرورش پرسنل خود و نحوه القای نظم و پاداش سنجیده می شود. با توجه به آن هیچ سازمانی تا زمانی که افراد مهارت ها و دانش لازم را برای انجام بدون مانع مسئولیت های خود به کار نگیرند، مؤثر و کارآمد نمی شود. درست است که بگوئیم هم سازمان ها و هم مدیران بدون پرسنل آموزش دیده و شایسته نمی توانند موفق باشند. با این حال، نیاز سازمان به اجرای برنامه توسعه کارکنان برای کارکنان آشکار شده است و فقدان این برنامه ها اغلب منجر به مشکلات بی کفایتی، ناکارآمدی و ناکارآمدی می شود (بابا گانا و همکاران، ۲۰۱۲: ۷۳-۷۲). بسیاری از سازمان ها نیازهای خود را برای آموزش به صورت موردی و اتفاقی برآورده می کنند و آموزش در این سازمان ها کم و بیش بدون برنامه و بدون سیستم است. با این حال، سایر سازمان ها به شناسایی نیازهای آموزشی خود پرداختند، سپس فعالیت های آموزشی را به شیوه ای منطقی طراحی و اجرا کردند و در نهایت نتایج آموزش را ارزیابی کردند (میتیکو اسفاو و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۵). آموزش و توسعه مهارت بر تأثیر قابل توجه آن بر عملکرد کارکنان^۱، رضایت شغلی^۲ و تعهد سازمانی^۳ تأکید می کند. مطالعات تجربی در سازمان های مختلف پیوسته ارتباط مثبت بین ابتکارات آموزشی و بهبود عملکرد شغلی و همچنین افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی را نشان داده اند. با این حال، اثربخشی برنامه های آموزشی ممکن است بسته به عواملی مانند نوع آموزش، ویژگی های کارکنان و زمینه سازمانی متفاوت باشد (حسنا و چودریب، ۲۰۲۳: ۷۵). آموزش با بالا بردن توانایی کارکنان سازمان در انجام وظایف محوله، امکان استفاده بهتر از منابع انسانی را پدید می آورد. با ایجاد احساس تسلط در انجام کار و تایید آن توسط مدیریت، رضایت شغلی کارکنان افزایش می یابد و اگر شرایط مساعد نباشد، چنین نتایجی حاصل نخواهد شد (عباس زادگان، ۱۳۹۱: ۱۷۶). سازمان هایی هستند که به دلیل عدم آموزش به دلیل کارمندان غیر ماهر آسیب می بینند. سازمان هایی که بر آموزش کارکنان تمرکز می کنند موفق می شوند و به راحتی می توانند کارکنان خود را حفظ کنند. رسیدن به اهداف

^۱ - Employee performance

^۲ - Job Satisfaction

^۳ - Organizational Commitment

سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد. اجرای آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان سبب میشود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط به طور مؤثر فعالیتشان را ادامه داد و بر کارایی خود بیفزایند. از طرفی از مهمترین خصیصه سازمانهای امروزی تغییر و تحول^۱ می باشد، در چنین شرایط محیطی پیچیده و متنوع با تحولات سریع، اگر نتوانیم متناسب با این تغییرات، سازمان، مدیران و کارکنان را هم گام سازیم، قربانی آن خواهیم شد. بنابراین نیاز به آموزش نیروی انسانی امروزه به خوبی در تمامی سطوح سازمان ثابت شده است. به گونهای که تحقیقات انجام گرفته، ارتباط مثبت بین سرمایه گذاری بر آموزش در بهره وری سازمانی^۲ را نشان داده است. در این راستا لازم است فرایند، منابع و اقدامات لازم آموزشی در سازمان شناسایی و در یک مدل علمی متناسب برنامه ریزی شود. چرا که آموزش و بهسازی کارکنان اقدامی راهبردی است که در سطح فردی باعث ارزشمندی و رضایت مندی فرد و در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان می شود. با توجه به اهمیت مقوله آموزش نیروی انسانی برای سازمانهای امروزی، بخصوص سازمان تامین اجتماعی^۳ و همچنین تحقیقات معدودی که در زمینه آموزش نیروی انسانی انجام پذیرفته است. لذا؛ با شناسایی مدلها و شاخصهای آموزش نیروی انسانی و در نهایت طراحی و تدوین الگویی مطلوب و متناسب با تامین اجتماعی، تا بتوان از این طریق راهگشا و زمینه ساز توجه به داراییهای اصلی سازمان و ظرفیتهای خلاقیت و نوآوری در این سازمان فراهم گردد. بر همین اساس تحقیق حاضر، به دنبال طراحی یک الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی می باشد.

مطالعات مختلفی در این زمینه انجام شده که به چند مورد آن اشاره می کنیم:

- عالی زاده و همکاران (۱۴۰۱) مطالعه ای با عنوان «ارائه الگویی جهت مستندسازی تجربیات مدیران به منظور ارتقای کیفیت دوره های آموزشی سازمان تامین اجتماعی» انجام داده اند. نتایج این تحقیق، نشان داد که عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربیات مدیران عبارتند از: ۱. عوامل علی

^۱- change & Evolution

^۲- Organizational productivity

^۳- Social Security Organization

(سرمایه اجتماعی، حمایت مدیران ارشد، مدیریت مشارکتی، فرهنگ سازمانی، انگیزه)، ۲. عوامل زمینه‌ای (قوانین و مقررات، فناوری اطلاعات، جوسازمانی، ارتباطات سازمانی مبتنی بر اعتماد)، ۳. عوامل مداخله‌ای (ساختار سازمانی سنتی، شبکه‌های سنتی مدیریتی، عدم حمایت مدیران عالی، مقاومت مدیران، مشغولیت کاری مدیران، عدم مهارت مدیران)، ۴. راهبردها (اهداف، تجزیه و تحلیل شرایط، تجزیه و تحلیل منابع، شناسایی استراتژیهای سازمان، استفاده از تکنولوژیهای روز)؛ مؤلفه‌های مستندسازی تجربیات مدیران (شناسایی تجربیات، ثبت تجربیات، به اشتراک‌گذاری تجربیات، کاربرد تجربیات)؛ پیامدها (بهره‌وری، سازمان یادگیرنده، حل مسائل سازمان، الگوبرداری از تجارت دیگران). براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که عوامل علی، مداخله‌ای، زمینه‌ای و راهبردهای زیادی بر مستندسازی تجربیات مدیران تأثیر دارد که باید به آن توجه کرد.

فرهادی افشار و همکاران (۱۴۰۱) مطالعه‌ای با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان» انجام داده‌اند. هدف این تحقیق، شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه خبرگان، مدیران و کارشناسانی در حوزه آموزش کارکنان بود. حجم نمونه تحقیق ۱۳ نفر از خبرگان، مدیران و کارشناسان در حوزه آموزش کارکنان، انتخاب شدند. این نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری که نشان دهنده اعتبار تحقیقات کیفی می‌باشد، ادامه یافت. این پژوهش از نوع آمیخته با طرح اکتشافی بوده و برای انجام از روش تحلیل مضمون و نرم‌افزار تاپسیس استفاده شده است و شامل سه بخش اصلی است که بخش اول به تدوین مبانی نظری پرداخته است که روش تحقیق کیفی کتابخانه‌ای و مطالعه اسناد به عنوان مناسب‌ترین روش مورد استفاده قرار گرفت. در بخش دوم، با استفاده از روش تحقیق کیفی به تحلیل مضمون و مصاحبه با خبرگان پرداخته شد. در بخش سوم با استفاده از نرم‌افزار تاپسیس به اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان اقدام شد. در خاتمه براساس نتایج تحقیق پیشنهادهایی ارائه گردیده است که می‌تواند مورد استفاده مسئولین و مجریان شرکت گل گهر سیرجان نیز قرار گیرد.

- باقری و همکاران (۱۴۰۰)، مطالعه‌ای با عنوان «ارائه مدل مفهومی نظام جامع آموزش برای

مشاغل اختصاصی سازمان نظارتی» انجام دادند. این پژوهش، از نظر نوع پژوهش، کیفی و روش پژوهش نیز سیستماتیک درخواستی از داده‌های استراوس و کوربن بود. مشارکت کنندگان بالقوه پژوهش را کلیه کارشناسان، نخبگان و اساتید شاغل در مشاغل اختصاصی سازمان نظارتی تشکیل می‌دادند. برای نمونه‌گیری از نوع هدفمند نظری استفاده شد. حجم مشارکت کنندگان به تعداد ۳۳ نفر است که با آن‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شده است و افرادی انتخاب شدند که بیشترین اطلاعات و داده را برای پاسخ به سؤالات فراهم نمودند و مصاحبه‌ها تا رسیدن به نقطه اشباع و حداکثر اطلاعات ادامه یافت. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش کدگذاری باز، محوری و گزینشی با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد: مدل مفهومی به دست آمده دارای ۶۷۳ مفهوم، ۱۲۶ مؤلفه و ۱۸ مقوله است و مقولات آن شامل: شرایط علی (شناسایی عوامل مؤثر در ضعف آموزش، بازنگری در وضعیت موجود، وضعیت کمی و عوامل کیفی آموزش، بازنگری در شناسنامه آموزشی مشاغل)، شرایط زمینه‌ای (ضرورت آموزش، عوامل اقتصادی، اجتماعی و قانونی)، شرایط مداخله‌گر (سیاست‌گذاری و بازنگری در شرح وظایف) راهبردها (نظارت و ارزشیابی، نیازسنجی واقع‌بینانه، بازنگری در محتوای آموزش و هدف‌گذاری) و پیامدها (تدوین نظام جامع آموزش، ایجاد انگیزه در کارکنان و برنامه‌ریزی هدفمند) است.

- شفیقیان و همکاران (۱۴۰۰) مطالعه‌ای با عنوان «ارائه مدل مطلوب آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی مورد مطالعه: بندر شهید رجایی» انجام داده‌اند. پژوهش حاضر، با هدف ارائه مدل مناسب آموزش مبتنی بر شایستگی در بندر شهید رجایی شکل دهی شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی؛ از نظر داده‌ها، آمیخته اکتشافی و از نظر اجرا داده بنیاد و طولی مقطعی بود. در مرحله کیفی، جامعه آماری کیفی متشکل از افراد خبره و صاحب نظران و مطلعین کلیدی در حوزه قلمرو موضوعی تحقیق بودند که بر اساس رویکرد آگاهانه و به روش هدفمند و گلوله برفی اقدام به نمونه‌گیری شد. جامعه آماری کمی متشکل از کلیه کارکنان بندر شهید رجایی به تعداد ۸۴۵ بود که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۲۶۴ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها در مرحله کیفی از روش کتابخانه‌ای (سندکاوی) و روش میدانی (ابزار مصاحبه، فرم دلفی) و در مرحله کمی از روش میدانی (ابزار پرسشنامه) استفاده شد. برای تعیین اعتبار ابزار مرحله کیفی از تکنیکهای حصول اشباع نظری، استفاده از رویه‌های ویژه

کدگذاری و تحلیل نمادها و نشانه‌ها استفاده شد. در مرحله کمی برای سنجش پایایی از روایی محتوایی و برای سنجش پایایی از ضرایب چولگی و کشیدگی و آلفای کرونباخ استفاده شد. روش تحلیل داده‌ها در بخش کیفی این پژوهش استفاده از روش کدگذاری نظری (برگرفته از روش نظریه داده بنیاد نظامند) بود. برای تحلیل داده‌های کمی در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی استفاده شد. در نهایت مدل آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان بندر شهید رجایی با ۸ بعد، ۲۷ مولفه و ۸۳ شاخص در قالب مدل پارادایمی ترسیم شد.

- واش (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «بهبود عملکرد کارکنان از طریق آموزش سازمانی» انجام دادند. این مطالعه، به بررسی رابطه بین آموزش کارکنان و کیفیت خدمات در صنعت هتلداری می‌پردازد. این مطالعه تأثیرات دسترسی درک شده به آموزش، مزایای درک شده آموزش و حمایت درک شده از آموزش را بر کیفیت خدمات در بخش مهمان‌نوازی آزمایش کرد. برای جمع‌آوری داده‌ها از تکنیک پیمایش استفاده شد. شرکت کنندگان در تحقیق کارکنان خط مقدم و مشتریان آنها بودند. کارکنان خط مقدم به ابعاد آموزشی پاسخ دادند، در حالی که مشتریان سوالات کیفیت خدمات را تکمیل کردند. یکصد و بیست نظرسنجی قابل استفاده در این مطالعه وارد شد. این مطالعه رابطه معناداری را بین ادراک کارکنان از مزایای آموزش، حمایت از آموزش و کیفیت خدمات نشان می‌دهد. این مطالعه برخی مفاهیم مدیریتی و نظری مهم را ارائه می‌دهد.

- زهنگ و همکاران (۲۰۲۳) مطالعه‌ای با عنوان «نوآوری باز و مزیت رقابتی پایدار: نقش یادگیری سازمانی (آموزش کارکنان)» در شرکت های تک چین انجام دادند. این مطالعه، با تکیه بر چارچوب قدرت استراتژی، مزیت رقابتی و دیدگاه مبتنی بر دانش، به بررسی نقش میانجی‌گر یادگیری سازمانی دوسوتوان در رابطه بین نوآوری باز و مزیت رقابتی پایدار و همچنین نقش تعدیل‌کننده ظرفیت مدیریت دانش می‌پردازد. براساس داده‌های جمع‌آوری شده از ۲۶۹ شرکت های تک چینی در سال ۲۰۲۱، دریافتند که نوآوری باز از طریق تقویت یادگیری سازمانی از جمله

۱. Waqanamaravu & Arasanmi

۲. Zhang et al

یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین توازن میان آنها به مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند. علاوه بر این، ظرفیت مدیریت دانش به طور مثبت روابط نوآوری باز با یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین ترکیب آنها را تعدیل می‌کند.

- اسلو و همکاران^۱ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «به سوی اثربخشی بهینه برنامه های آموزشی کارکنان» انجام دادند. نتایج این پژوهش، نشان می‌دهد اگرچه سازمان‌ها سرمایه گذاری زیادی روی آموزش کارکنان می‌کنند، اما اثربخشی برنامه های آموزش کارکنان به خوبی ثابت نشده است. در مطالعه کنونی، ما ویژگی های ارائه آموزش برنامه های آموزشی کارکنان را بررسی می‌کنیم تا درک بهتری از ویژگی هایی که ممکن است در بهبود نتایج عاطفی کارکنان بهترین سود را داشته باشند، بدست آوریم. به طور خاص، و از طریق استفاده از متاآنالیز ($k = ۷۹$ مطالعه در مجموع ۱۰۷ اندازه اثر مستقل)، ما بر دو دسته گسترده از نتایج آموزش عاطفی کارکنان از جمله نتایج نگرشی و انگیزشی تمرکز می‌کنیم. شواهد نتایج از اثربخشی مداخلات آموزشی در محل کار کارکنان پشتیبانی می‌کند و نشان می‌دهد که برنامه های آموزشی کارکنان مرتبط با پیامدهای نگرشی در مقابل انگیزشی به ویژگی های متفاوتی نیاز دارند در حالی که برای رسیدن به اثربخشی مطلوب ارائه می‌شوند.

- کولکارینا و همکاران^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «نقش شبیه سازی دیجیتال در آموزش کارکنان» در شهر بنگلور کشور ولز انجام دادند. نتایج این پژوهش، نشان می‌دهد که توسعه در دنیای دیجیتال بر برنامه های آموزشی برای کارکنان تأثیر گذاشته است. این نشان می‌دهد که مهارتها و اطلاعات ارائه شده است توسط برنامه های آموزشی سنتی، نیازمند به ارتقاء در محیط دیجیتال است. ابزارهای فناوری دیجیتال در آموزش مفید هستند برنامه های کارکنان این فناوریهای دیجیتال مانند شبیه سازی در آموزش، خلاقیت و تفکر مرتب را در بین کارکنان ارتقاء می‌دهد. تمرکز اصلی پژوهش حاضر، نشان دادن میزان اثربخشی روشهای شبیه سازی دیجیتالی آموزش است. این مطالعه بر روی دو گروه از کارکنان شرکتهای فناوری اطلاعات مستقر در بنگلور انجام شد. گروه اول با توجه به روش آموزش پاسخ دادند و گروه دوم کارآموزان شامل

^۱. Uslu et al

^۲. Kulkarnia, L.Vb ,Gokhalec, Tigadid

روش شبیه سازی دیجیتالی آموزش بودند. نتایج نشان داد که روش شبیه سازی دیجیتالی آموزش مؤثرتر از روش سنتی آموزش است. این نشان می دهد که استفاده از ابزارهای آموزشی شبیه سازی دیجیتال به برنامه های آموزشی برای آموزش کارکنان در اقتصاد دیجیتال کمک می کند.

۲- سوالات پژوهش:

- سوال های پژوهش

- سوال کلی پژوهش:

- الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چگونه است؟

- سوالات فرعی پژوهش:

- عوامل علی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- عوامل زمینه ای آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- عوامل تشکیل دهنده مقولات محوری این فرایند به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی کدامند؟

- عوامل مداخله گر آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی کدامند؟

- راهبردهای الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- پیامدها و نتایج الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- الگوی آموزش نیروی انسانی طراحی شده تا چه اندازه اعتبار دارد؟

۳- روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، تحقیق ترکیبی (کیفی- کمی) می باشد. در این پژوهش از روش داده بنیاد استفاده شده است. در بخش کیفی با توجه به اینکه به دنبال تدوین مدل نظری می باشد، بنابراین بایستی از افرادی استفاده گردد که آشنایی کاملی با آموزش نیروی انسانی داشته باشند. بر همین اساس در بخش پژوهش کیفی، جامعه آماری این پژوهش شامل؛ کارشناسان و خُبرگان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجانشرقی (کسانی که در حوزه های آموزش نیروی انسانی مشغول فعالیت بوده و دارای سابقه کار و همچنین در حوزه علمی و پژوهشی، تجربه و تخصص داشتند) و خبرگان دانشگاهی (متخصصان امور آموزش منابع انسانی) است. پژوهشگران کیفی به طور نظری (گلوله برفی)^۱ به نمونه گیری می پردازند. این امر بدان معنی است که در این پژوهش، در مرحله اول که مصاحبه با کارشناسان و خُبرگان سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاهی این حوزه می باشد، نمونه گیری به صورت هدفمند انجام می گیرد (نه تصادفی) و تمرکز بر تدوین نظریه است؛ بدین معنی که افرادی انتخاب شده اند که با بحث آموزش نیروی انسانی آشنایی داشته و در سازمان با آن درگیر بوده اند. در پژوهش حاضر مهمترین روش گردآوری داده ها استفاده از مصاحبه (نیمه ساختارمند) بوده است. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه ها، از روش کدگذاری در نظریه پردازی داده بنیاد استفاده شده است. در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از مصاحبه ها، از فرایند سه مرحله ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی مطابق با فرایند نظریه پردازی داده بنیاد به وسیله نرم افزار MAXQDA استفاده شده است.

۴- نتایج و تجزیه و تحلیل یافته ها

داده های کیفی پژوهش از طریق فرایند کدگذاری تحلیل شده اند. کدگذاری فرایندی تحلیلی است که طی آن داده ها مفهوم گذاری می شوند و به هم می پیوندند، تا نظریه را شکل دهند. تحلیل داده ها در این روند جدا از گردآوری و نمونه گیری صورت نمی گیرد. در طرح تحقیق،

^۱- Snow Ball

نظریه داده بنیاد مراحل تحلیل داده ها از طریق کد گذاری باز، محوری و انتخابی انجام می شود.

جدول ۱. سازه های نظری، تم ها، و نمونه ایده های تکراری مربوط به الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی

سازه نظری	تم	نمونه ایده های تکراری
زمینه	تناسب دوره	شفاف بودن اهداف آموزش نیروی انسانی، ارتباط آموزش نیروی انسانی با نیازهای فراگیر، توجه به تغییرات دانشی در آموزش نیروی انسانی، توجه به تغییرات تکنولوژیکی در دوره، مناسب بودن طول برنامه آموزشی
درونداد	حمایت سازمانی	اختصاص جایگاه به گواهینامه های آموزشی، دادن امتیاز به گواهینامه های آموزشی، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزش نیروی انسانی، تعیین انتظارات عملکردی از کارکنان براساس اهداف دوره
	فراگیر	توجه به علاقه فراگیر به آموزش نیروی انسانی، وجود ارتباط بین دوره و مطالب آن با آموخته های پیشین فراگیر
	برنامه درسی	تناسب مطالب آموزش نیروی انسانی با زمان در نظر گرفته شده برای دوره، همخوانی بین مطالب دوره با سرفصل دوره، انطباق مطالب با اهداف دوره، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه دوره آموزشی
	مدرس	مرتبط بودن رشته تحصیلی مدرس با دوره آموزشی، توانمندیهای تدریس مدرس، تسلط مدرس به موضوع دوره
	امکانات و تجهیزات	تناسب بین امکانات آموزشی سازمان با نیازهای آموزشی نیروی انسانی، وجود فضای آموزشی مناسب، وجود منابع کتابخانه ای به روز و غنی
زمینه	برنامه درسی	تناسب مطالب دوره با زمان در نظر گرفته شده برای دوره، همخوانی بین مطالب دوره با سرفصل دوره، انطباق مطالب با اهداف دوره، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه دوره آموزشی،
	بودجه	کافی بودن منابع مالی دوره، وجود بودجه رفاهی برای دوره آموزشی، تناسب حق الزحمه تخصیص یافته با درجه و مرتبه مدرس دوره آموزشی، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه ها

<p>استفاده از منابع علمی جدید در طول دوره، توجه به تفاوت‌های فردی فراگیران در زمان تدریس، بکارگیری روش‌های متنوع متناسب با نیازهای آموزشی دوره، درگیر کردن فراگیر در کلاس، وجود زمان مشاوره بعد از دوره، استفاده از روش‌های ارزشیابی متناسب</p>	<p>یاددهی=یادگیری</p>	<p>فرآیند</p>	
<p>میزان رضایت فراگیر از امکانات آموزش نیروی انسانی، میزان رضایت فراگیر از مدرس آموزش نیروی انسانی، میزان رضایت فراگیر از روش‌های تدریس</p>	<p>واکنش</p>	<p>فوری</p>	<p>بروداد</p>
<p>تاثیر آموزش نیروی انسانی بر دانش فراگیر، تاثیر دوره بر خلق نگرش مثبت نسبت به دوره، تاثیر دوره بر بهبود مهارت‌های فراگیر</p>	<p>یادگیری</p>		
<p>تاثیر دوره بر انجام دقیق فعالیت‌های شغلی، تاثیر دوره بر کاهش اشتباهات کاری، تاثیر دوره بر راندمان کاری</p>	<p>رفتار</p>		
<p>تاثیر دوره بر خلاقیت و نوآوری سازمانی، تاثیر دوره بر تعهد سازمانی اعضا، تاثیر دوره بر رضایت شغلی فراگیران، تاثیر دوره بر بهبود ارتباطات سازمانی بین کارکنان</p>	<p>غیرمالی</p>	<p>سازمانی</p>	
<p>تاثیر دوره بر سودآوری شرکت، تاثیر دوره بر تولیدات شرکت، تاثیر دوره بر نرخ سهام شرکت</p>	<p>مالی</p>		
<p>تاثیر دوره بر رضایت مشتریان شرکت، تاثیر دوره بر حفظ مشتریان کلیدی شرکت، بهبود پاسخگویی به شکایات مشتریان، تاثیر دوره بر جذب مشتریان جدید</p>	<p>رضایت مشتری</p>	<p>اجتماعی</p>	

منبع: نتایج تحقیق

در ادامه، نحوه استخراج هر یک از سازه‌ها، تم‌ها و ایده‌های تکراری به همراه مصاحبه‌ها آورده شده است.

سازه نظری «بستر یا زمینه»

جدول ۲. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحب‌نظران برای سازه نظری بستر یا زمینه

کد	مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱		تعهد مدیران به آموزش نیروی انسانی، باور مدیران به مفید بودن آموزش نیروی انسانی، توجه به نیازهای حرفه ای افراد و تامین آنها، توجه به تغییرات دانشی در آموزش ها
۲		تدوین محتوای آموزش براساس نیازهای آموزشی کارکنان، تناسب طول دوره با موضوع آموزش، مشارکت مدیران در آموزش منابع انسانی، تشویق کارکنان به شرکت در آموزش ها از سوی مدیران، تعیین اهداف عملکردی برای فراگیران از سوی مدیران
۳		حمایت شرکت از آموزش های سازمانی، قائل شدن سهم برای شرکت در آموزش در هنگام ارزیابی عملکرد کارکنان، نگرش مثبت مدیران نسبت به آموزش ها، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزشها از سوی مدیران
۴		یادگیری به عنوان ارزش در شرکت، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزشها از سوی مدیران
۵		توجه به نیازسنجی علمی، تدوین محتوا بر اساس نتایج نیازسنجی، شفاف بودن اهداف آموزشی، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزش ها از سوی مدیران، توجه به نیازهای شغلی کارکنان در آموزش ها، تعیین اهداف عملکردی برای شرکت کنندگان در دوره از سوی مدیر
۶		توجه به نیازهای کاری و سازمانی، پاسخگویی آموزش به نیازهای حرفه ای و کاری، جایگاه شرکت در آموزشها در ارزیابی عملکرد
۷		تناسب دوره با تغییرات تکنولوژیکی، تناسب دوره با نیازهای شغلی و سازمانی
۸		پیوند دوره با نیازهای شغلی و حرفه‌ای و تامین آنها، هماهنگی آموزش با تغییرات تکنولوژیکی، مبتنی ساختن آموزش بر نیازسنجی، تناسب مدت زمان دوره با موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، در ارتباط با سازه نظری «بستر یا زمینه» ایده های متنوعی مطرح و شناسایی شد. بنابراین در ادامه با توجه به شباهت و قرابت معنایی ایده های و کدها و نیز با الهام از ادبیات نظری و تجربی موضوع، کدهای شناسایی شده در ۲ تم دسته بندی شده است. تم های دوگانه عبارتند از: تناسب دوره و حمایت سازمانی.

جدول ۳. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحبان برای سازه نظری درونداد

کد مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱	وجود هماهنگی بین اجزای طرح آموزشی، همسویی مطالب دوره با اهداف دوره، کافی بودن بودجه دوره، وجود زیرساختهای آموزشی مناسب، استفاده از ابزارهای آموزشی مدرن، تسلط مدرس به موضوع دوره
۲	وجود فضای آموزشی مناسب، استفاده از تکنولوژیهای آموزشی، توجه به علاقه فراگیر به دوره، توجه به ترتیب محتوا، توجه به کیفیت مدرس دوره از نظر تحصیلات، تجربه، مسئولیتپذیری و...، تناسب حق الزحمه با درجه و رتبه مدرس، پرداخت به موقع حق الزحمه مدرس
۳	مهارتمحور بودن طرح آموزشی، وجود اهداف عملکردی روشن در طرح آموزشی، مشخص بودن نسبت بین اهداف، روش و محتوای آموزش، مهارت محور بودن طرح آموزش
۴	ارتباط بین دوره و مطالب آن با آموختههای و تجارب آموزشی پیشین فراگیر، مرتبط بودن تخصص و تجربه مدرس با موضوع دوره، توانمندیهای تدریس مدرس، توانایی تعامل مدرس، استفاده از تکنولوژیهای مدرن در برگزاری دورهها
۵	ارتباط بین دوره با آموخته های پیشین فراگیر، مهارت محور بودن طرح آموزش، وجود فضای آموزشی مناسب
۶	مهارت محور بودن طرح آموزش، توجه به بودجه رفاهی دوره، کیفیت مدرس دوره، تمهد مدرس به دوره، قابلیت تعامل مدرس، توانمندی تدریس مدرس
۷	علاقتمند بودن فراگیر به دوره، هماهنگی بین اجزای طرح آموزشی، مهارت محور بودن طرح آموزش
۸	مشخص و قابل اندازه گیری بودن اهداف دوره، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه مدرس، توانمندیهای تدریس مدرس، کیفیت مدرس از نظر مسئولیتپذیری، دانش و مهارت و سخنوری، وجود تجهیزات آموزشی مناسب مثل وای فای، وجود منابع کتابخانه ای غنی و به روز
۹	کافی بودن منابع مالی دوره، اختصاص بودجه رفاهی به دوره، تناسب حق الزحمه با درجه و رتبه مدرس، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه ها، هماهنگی بین محتوا و نیازها، وجود ارتباط بین همه اجزای دوره آموزشی، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه آموزشی، همخوانی بین محتوای دوره با سرفصل دوره، تناسب بین امکانات آموزشی سازمان با نیازهای آموزشی دوره، تسلط مدرس به موضوع دوره
۱۰	مهارت محور بودن طرح آموزش، هماهنگی بین اجزای دوره، تناسب مطالب دوره با زمان دوره، تسلط مدرس به موضوع دوره، وجود زیرساختهای آموزشی مثل اینترنت و کامپیوتر، وجود فضای آموزشی مناسب
۱۱	مهارت محور بودن طرح آموزش، ارتباط بین محتوا و نیازها، ارتباط بین محتوای دوره با اهداف دوره، علاقتمند بودن فراگیر به دوره، یادگیرنده بودن فراگیر، هم سطح بودن فراگیران دوره، اختصاص بودجه کافی برای دوره، توانمندی های تدریس مدرس، تسلط مدرس به موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود، در ارتباط با سازه نظری «درونداد» ایده های متنوعی مطرح و شناسایی شد. بنابراین در ادامه با توجه به شباهت و قرابت معنایی ایده ها و کدها و نیز با الهام از ادبیات نظری و تجربی موضوع، کدهای شناسایی شده در ۵ تم دسته بندی شده است. تم های پنجگانه عبارتند از: برنامه آموزش (طرح)، فراگیر، مدرس، بودجه، و امکانات و تجهیزات.

جدول ۴. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحب نظران برای سازه نظری فرایند

کد مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱	پیوند بین تئوری و عمل در تدریس، کارمحور بودن یادگیری
۲	تناسب روش تدریس با موضوع آموزش، استفاده از منابع علمی جدید در طول دوره
۳	درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس از طریق پرسش و پاسخ، کار تیمی و ...، توجه به تفاوت های فردی فراگیران در زمان تدریس
۴	وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۵	وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۶	تناسب روش تدریس با موضوع دوره، تناسب روش ارزشیابی با موضوع دوره، درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس
۷	مشارکت فعال فراگیر در آموزش
۸	استفاده از روش تدریس مناسب، استفاده از روش ارزشیابی مناسب، درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس، وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۹	درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس
۱۰	بکارگیری روش های مختلف تدریس از قبیل یادگیری ترکیبی، استفاده از روش های ارزشیابی بویژه ارزشیابی مهارت محور
۱۱	استفاده از ارزشیابی در دوره ها، تناسب روش ارزشیابی با موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به کدهای احصاء شده و ماهیت آنها، میتوان این کدها را در یک تم کلی تحت عنوان «فرآیند یاددهی-یادگیری فعال و مهارت محور» دسته بندی کرد؛ که این تم نیز در سازه کلی تر

«فرآیند» دسته بندی می شود.

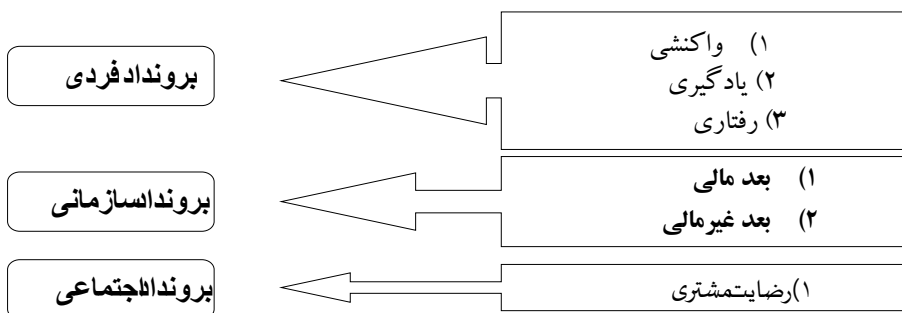
جدول ۵ دسته بندی کدهای شناسایی شده در قالب تمها برای سازه‌های نظری برون‌داد فردی، برون‌داد سازمانی، و برون‌داد اجتماعی

تم	کدهای مرتبط
واکنش	توجه به رضایت فراگیر از جنبه های مختلف دوره، توجه به نظرات، نگرش و رضایت شرکت کنندگان در خصوص جنبه های مختلف دوره مثل محتوا، امکانات، مدرس و ...، توجه به اثر آموزش بر نگرش فراگیر نسبت به مدرس، محتوا و ...، توجه به واکنشهای شرکت کنندگان نسبت به جنبه‌های مختلف دوره مثل مدرس و محتوا
یادگیری	توجه به میزان یادگیری فراگیر بعد از دوره، توجه به میزان مهارت آموزی فراگیر بعد از دوره، توجه به اثر آموزش بر دانش فراگیر، توجه به اثر آموزش بر مهارت فراگیر، توجه به میزان آموخته های فراگیران بعد از دوره
رفتار	توجه به میزان بهبود عملکرد کاری (مثل سرعت و دقت) فراگیر بعد از دوره، توجه به بهبود رفتار شغلی فراگیر بعد از دوره، توجه به اثر آموزش بر عملکرد شغلی فراگیر مثل کاهش اشتباهات کاری و بهبود راندمان کاری، توجه به تاثیر آموزش بر عملکرد شغلی فراگیر مثل افزایش بهره وری کاری و کاهش اشتباهات کاری
مالی	توجه به میزان سودآوری آموزش، توجه به میزان بهره وری شرکت بعد از آموزش، توجه به بازگشت سرمایه در آموزش، توجه به اثر آموزش بر افزایش سطح تولیدات شرکت، توجه به اثر آموزش بر افزایش نرخ سهام شرکت، توجه به اثر آموزش بر بهره وری سازمانی
غیرمالی	توجه به تاثیر آموزش بر ارتقای کیفیت محصولات شرکت، توجه به اثر آموزش بر جنبه‌های غیر ملموس عملکرد سازمانی همچون ارتباطات سازمانی، توجه به اثر آموزش بر ارتباطات سازمانی، توجه به اثر آموزش بر نوآوری سازمانی، توجه به اثر آموزش بر تعهد سازمانی، توجه به اثر آموزش بر رضایت شغلی و سازمانی، توجه به اثر آموزش بر نوآوری سازمانی همچون طراحی یک محصول جدید یا ارائه شیوه نوین اداره شرکت
رضایت مشتری	توجه به تاثیر آموزش بر حفظ مشتریان کلیدی شرکت، توجه به اثر آموزش بر حفظ رضایت مشتریان فعلی بویژه مشتریان کلیدی، توجه به اثر آموزش بر جذب مشتریان جدید، توجه به اثر آموزش بر مشتری مداری مثل رسیدگی به شکایات مشتریان، توجه به تاثیر آموزش بر کاهش شکایت مشتریان

منبع: نتایج تحقیق

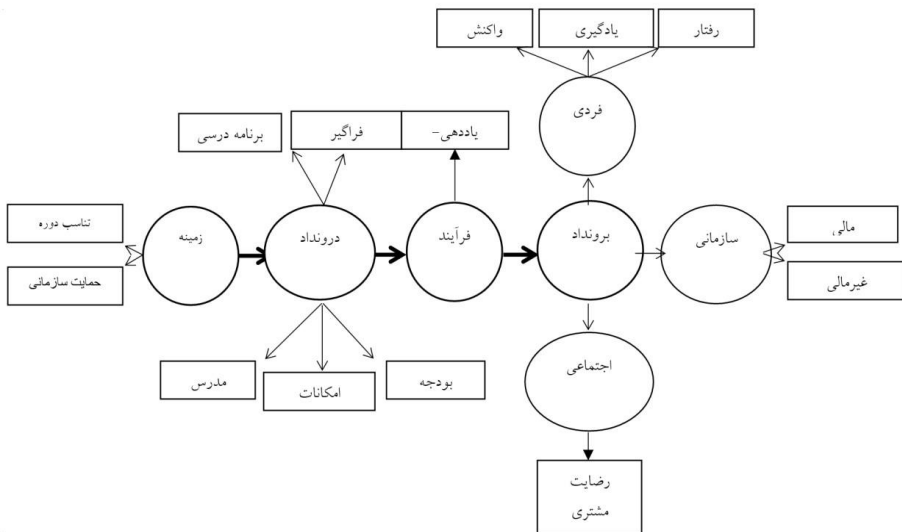
بنابراین با توجه به نتایج تحلیل مصاحبه ها، ۳ تم «واکنش»، «یادگیری»، و «رفتار» در سازه نظری «برون‌داد فردی»، ۲ تم «بعد مالی» و «بعد غیرمالی» در سازه نظری «برون‌داد سازمانی»، و یک تم «رضایت مشتری» در سازه نظری «برون‌داد اجتماعی» دسته بندی شدند. به عبارت دیگر، این تمها

نشانگرهای سازه های نظری متناظر خود هستند که در هنگام ارزشیابی اثربخشی آموزش منابع انسانی بایستی مورد توجه قرار بگیرند.



شکل ۱- سازه های نظری «برونداد فردی»، «برونداد سازمانی»، و «برونداد اجتماعی» به همراه تم های متناظر

پس از کدگذاری، مقوله بندی و نامگذاری مولفه های آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات، طی چندین مرحله جدول مذکور برای متخصصین ارسال تا نظر خود را در خصوص مولفه های بدست آمده اعلام نمایند که به اشباع نظری رسید. بنابراین در این مرحله الگوی مفهومی اولیه مناسب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، طراحی و ترسیم و ارائه میگردد:



شکل ۲. الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی (نتایج تحقیق)

سپس بر اساس اطلاعات بدست آمده در مرحله کدگذاری محوری پرسشنامه پژوهشگر ساخته آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی تنظیم و برای متخصصین ارسال و سوال هایی که همه متخصصان بر روی آن توافق داشتند، نگهداری و پرسشهای غیرمرتبط حذف و پرسشنامه مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفت و بر روی ۳۰۰ نفر آزمودنی ها اجرا و جمع آوری و نتایج آن تحلیل گردید.

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

آموزش و بهسازی منابع انسانی به دلیل ارزش و اهمیت استراتژیکی که داراست، سبب شده است که امروزه سازمانها بیش از هر زمان دیگری منابع بیشتری را با هدف فراهم آوردن موجبات پیشرفت حرفهای کارکنان، صرف آموزش کنند. همچنین، برای آموزش منابع انسانی می توان نقش اثرگذار آن را در هماهنگی و همسو کردن سازمان با تغییراتی که در کلیه عرصه های دانش بشری رخ میدهد، متصور شد. در نهایت، تأثیری که آموزش بر دانش، مهارت و نگرش کارکنان بر جای می گذارد سبب می شود آنها با آگاهی افزون تری در راستای تحقق اهداف سازمان گام بردارند. از طرفی، همین رسیدن به اهداف سازمان که در سایه آموزش به دست می آید، نشانگر

میزان اثربخشی برنامه ها و دوره های آموزشی است. بسیاری سازمانها هزینه و زمان زیادی صرف برنامه های آموزشی کارکنان خود می کنند. آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات به این منظور صورت می پذیرد که مشخص شود آموزش چه تأثیری بر عملکرد کارکنان و نهایتاً منافع سازمان داشته است. نتایج پژوهش حاضر می تواند برای سازمان تامین اجتماعی و سایر شرکتهای هم ردیف بسیار مفید باشد و می تواند در اقدامات بعدی جهت آموزش کارکنان به عنوان یک راهنما از آن استفاده کرد. با توجه به الگوی حاصل از پژوهش، در این بخش لازم است تاکید شود که الگوی به دست آمده دارای ویژگی جامعیت مفهومی در زمینه ی آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات می باشد چراکه تمامی ابعاد اعم از زمینه، درونداد، فرایند و برونداد را به همراه اهم شاخصهای مورد نیاز در جهت بررسی اثربخشی آموزش در نظر گرفته است. با توجه به وسعت ابعاد تاثیرگذار بر اثربخشی آموزش بایستی تمامی موارد مدنظر قرار گیرد تا در استنتاج و در موارد لازم، اقدامات اصلاحی، در مسیر درست کار انجام شود. از آنجایی که جامعه ی مورد بررسی سازمان تامین اجتماعی بوده، ویژگیها و شاخصهای مدنظر ایشان بکار گرفته شده است و این جامع نگری از سیاستها و منویات سیستم مربوطه می باشد. در الگوی حاصل از بررسی پیشینه و ادبیات پژوهش، صرفاً برخی ابعاد و سطوح مشخص گردید بدون آنکه شاخصهای مرتبط، تعیین شود. پس از پژوهش حاصل از مصاحبه شاخصها و ویژگیهای هر یک از ابعاد و سطوح، متناسب با سازمان تامین اجتماعی مشخص گردید. نتایج تحقیق نشان می دهد که آموزش مستمر و هدفمند نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی نه تنها به ارتقای مهارت های فردی کارکنان کمک می کند، بلکه بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان را نیز به همراه دارد. به طور کلی، این تحقیق تأکید می کند که سرمایه گذاری در آموزش نیروی انسانی یک راهبرد کلیدی برای ارتقای کیفیت خدمات در سازمان های عمومی و خصوصی است.

-پیشنهادات کاربردی

✓ با توجه به نتایج حاصل از مصاحبه ها و نظرات دریافتی، اهمیت آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات و متفاوت بودن ماهیت سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد می

شود ابزارهای مناسب و بومی سازمان تامین اجتماعی برای ارزشیابی هر یک از ابعاد الگوی پیشنهادی تهیه شود.

✓ بر اساس یافته های پژوهش، اختصاص بودجه کافی برای آموزش، فراهم کردن شرایط و امکانات لازم، و... جهت اجرای دوره های آموزشی اثربخش نیز یکی دیگر از پیشنهاداتی است که با توجه به نتایج پژوهش میتوان ارائه کرد. زیرا در اکثر سازمانها تقریباً مورد غفلت واقع شده است.

✓ براساس صحبت های مصاحبه شوندگان در سازمان تامین اجتماعی، پیشنهاد میشود مسئولین ذیربط در حوزه ی تخصیص بودجه، اعتماد لازم را به متصدیان امور آموزش نسبت به صرف تمام آن بودجه به آموزش های مورد نیاز، داشته باشند که البته لازمی آن، جذب صحیح منابع انسانی در حوزه ی آموزش اعم از نیازسنجی، برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی اثربخشی میباشد.

✓ براساس یافته های حاصل از مصاحبه ها و تجزیه و تحلیل آنها، از آنجاییکه برخی آموزشها بدون تغییر در محتوا، در زمانهای متعدد اجرا میشوند، پیشنهاد میشود که از محتوای به روز و متناسب با نیازها و تخصصهای فراگیران در دوره های آموزشی استفاده کرد. زیرا تغییرات محیط اطراف باعث شده است که نیازهای جدیدتری به وجود آید و همواره برای بهروز بودن اطلاعات و دانش باید تلاش کرد.

✓ با توجه به تاکید بسیار توسط مصاحبه شوندگان و یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل عامل مدرس، پیشنهاد می شود که از اساتید مجرب و متخصص برای آموزش شرکت کنندگان در دوره های آموزشی استفاده کرد. زیرا هر چقدر محتوای دوره های آموزشی قوی باشد ولی ارائه آنها مناسب نباشد، نمی-توان انتظار داشت که دوره اثربخش باشد.

✓ پیشنهاد میشود به تمامی ابعاد الگوی پیشنهادی توجه شود تا عملی شوند و تصمیمگیری در حوزه آموزش مبتنی بر این ابعاد باشد.

منابع :

- باقری معصومه ، باتمانی فردین، عبداللهی فردین(۱۴۰۰)، ارائه مدل مفهومی نظام جامع آموزش مشاغل اختصاصی سازمان نظارتی مبتنی بر نظریه داده بنیاد، *نشریه آموزش و توسعه منابع انسانی* ۸(۳۰)، ۲۳-۱.
- شفیقیان هومن ، قورچیان نادر قلی ، باقری مهدی(۱۴۰۰)، ارائه مدل مطلوب آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی (مورد: بندر شهید رجایی)، *فصلنامه آموزش علوم دریایی*، ۸(۲۵)، ۱۶۵-۱۴۹.
- عالی زاده، عادل؛ حسین پور، محمد و برکت، غلامحسین.(۱۴۰۱). ارائه الگویی جهت مستندسازی تجربیات مدیران به منظور ارتقای کیفیت دوره‌های آموزشی سازمان تأمین اجتماعی استان بوشهر، *سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت*، ۶(۱)، ۲۱-۱.
- عباسی، سعید؛ آذر، عادل؛ سعیدی، خلیل. ۱۳۹۵. طراحی مدل ارتقای کیفیت خدمات در مراکز آماری. *پژوهشهای مدیریت منابع سازمانی*، ۶(۴)، ۱۸-۳۲.
- عباس زادگان، محمد،(۱۳۹۱)، *مدیریت بر سازمان‌های ناآرام*، تهران: کویر
- فرهادی افشار سعید، فتحی زاده علیرضا، صادقی گوغری مهدیه(۱۴۰۱)، شناسایی و اولویت بندی مولفه های مؤثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان، *نشریه تعالی منابع انسانی*، ۱۱(۳)، ۱۰۵-۸۴
- منوریان، عباس؛ پیوسته، علی اکبر؛ اختشامی دیزجی، حبیب. ۱۴۰۰. طراحی مدل ارائه آموزش های مجازی در سازمان تامین اجتماعی ایران بر اساس داده بنیاد. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۱۳(۳)، ۵۳۴-۵۴۹.
- محمودی، مریم. ۱۴۰۰. به کارگیری تکنیک یادگیری خرد (میکرولرنینگ) در آموزش کارکنان. *سومین کنفرانس بین المللی رویکردهای مدیریت، روان شناسی و علوم انسانی در قرن ۲۱*.
- مقرب الهی، مریم؛ جعفری، مرضیه. ۱۴۰۱. تبیین روش های آموزش کارکنان مبتنی بر رویکرد آموزش و بهسازی منابع انسانی. *فصلنامه تخصصی آموزش مدیریت دولتی*، ۱۳(۵)، ۴۱-۱۷
- میرکمالی، سیدمحمد. ۱۳۹۲. *مبانی مدیریت منابع انسانی*. تهران: انتشارات بسطرون.
- Aminbeidokhti, A., Jamshidi, L., & Mohammadi Hoseini, A. (۲۰۱۶). The effect of the total quality management on organizational innovation in

higher education mediated by organizational learning. *Studies in Higher Education*, ۴۱(۷), ۱۱۵۳-۱۱۶۶.

- Alipour, K. Imani Galah Prdsry, M. N., Zolfaghari Zafarani, R. ۲۰۱۹, Provide a model to improve the efficiency of human resource training in Islamic Azad University, *New Approaches in Educational Administration*, ۱۰ (۳۷), ۱-۱۴. [in Persian]
- Gronroos, C. ۲۰۰۰, “*Service Management and Marketing*”, second edition. England: John Wiley & Sons, Ltd, p.۸۱.
- Kulkarnia, P.M., Appasaba, L.Vb., Gokhalec,P., Tigadid,P. ۲۰۲۲. Role of Digital Simulation in Employee Training. *ScienceDirect. Procedia Manufacturing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. ۱۹۸۵. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, ۴۹, ۴۱-۵۰. doi:۱۰.۲۳۰۷/۱۲۵۱۴۳۰.
- Zhang, Xiaobin., Chu, Zhaofang., Ren, Lei ., Xing , Jianguo. ۲۰۲۳. Open innovation and sustainable competitive advantage: The role of - organizational learning. *Technological Forecasting & Social Change.Volume* ۱۸۶, Part A, January ۲۰۲۳, ۱۲۲۱۱۴.