# بررسی تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران

*ترانه عنایتی[۱](Ph.D)- شهربانو رعیت نژاد ذغالچالی[۲](M.A)

## چکیده

**اهداف:** نیروی انسانی ماهر با قابلیت و توانایی بالا نقش مهمی در جهت رسیدن سازمان به ا هدافش ایفا می‌کند. سازمان‌ها با دادن آموزش‌های لازم می‌توانند این امر را تحقق ببخشند؛ نحوه اجرای این آموزش‌ها در این تحقیق در نظر گرفته شده است . این پژوهش با هدف بررسی نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران انجام شده است.

**مواد و روش ها:** در این تحقیق از میان ۱۴۰ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی گمرکات استان مازندران، ۹۹ نفر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان مورد بررسی قرار گرفتند. تحقیق به روش توصیفی از نوع زمینه یابی انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته، حاوی ۲۶ سوال با طیف ۵ گزینه ای لیکرت بود. با استفاده از آزمون تی و آمار توصیفی و استنباطی، تاثیر آموزش حضوری و غیر حضوری(مکاتبه ای و الکترونیکی) بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران بررسی شد.به منظور اعتبار یابی ،از نظر متخصصان استفاده شد و پایایی آن با اجرای آزمایشی از طریق ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۰ =a محاسبه گردید.

**یافته ها:**بر اساس تحلیل داده‌ها آموزش حضوری، غیر حضوری و الکترونیکی نمره‌ای بالاتر از متوسط وآموزش مکاتبه ای نمره پایین تر از متوسط داشتند.

**استنتاج:** نتایج نشان داد که نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تاثیر دارد. همچنین آموزش حضوری بیشترین تاثیر را بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران داشته است و آموزش غیر حضوری مکاتبه‌ای بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تاثیر ندارد اما آموزش غیر حضوری الکترونیکی بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تاثیر دارد.

**واژه های کلیدی:** آموزش حضوری، آموزش غیر حضوری، آموزش مکاتبه ای، آموزش الکترونیکی، یادگیری.

## مقدمه

---

۱.* نویسنده مسئول:دکترای مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساری،دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. تلفن: ۰۹۱۲۱۸۳۱۵۳۷- tenayati@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساری،دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. تلفن: ۰۹۱۱۳۵۴۲۸۰۷-shahrbanoorayat@yahoo.com

تحولات سریع اقتصادی واجتماعی و هم‌چنین رقابت جهانی وتغییـر در تکنولوژی و فنـاوری اطلاعات، وظایف، ماموریت‌ها و کارکردهای سنتی سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی را دستخوش تغییرو تحول کرده است. گمرک نیز بعنوان مرزبان اقتصادی و هم‌چنین سازمانی که دروصول درآمدهای دولت واجرای سیاست‌ها و خط مشی‌های اقتصادی، بازرگانی و فرهنگی نقش دارد از این قائده مستثنی نیست. شناخت این تحولات و اتخاذ تدابیر مناسب برای تطبیق با شرایط جدید می تواند در تداوم حیات سازمان‌ها نقش موثری ایفا کند. لازمه تحقق این امور داشتن نیروی انسانی ماهر و متخصص در سازمان است. پیشرفت روز ا فزون و لحظه به لحظه علوم وفنون، هر روز دانش و مهارت‌های انسان را نارسا و ناقص می سازد. بنابراین بقای فرد و سازمان وابسته به این است که دائماً اطلاعات و مهارت‌های خود را نو و تازه کنند و این ممکن نیست مگر با آموزش مداوم و مستمر.

آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه هر سازمان ، یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارآیی و اثر بخشی می رساند[۱،۲]. آموزش کارکنان می تواند در کسب تجربه و بهبود عملکرد افراد موثر باشد و همچنین می تواند با در بر داشتن پیشرفت استراتژیک، تضمین کننده بقا وکمال در سازمان باشد [۳،۴،۵]. در نتیجه آموزشی مفید است که در جهت اهداف و نیازهای سازمان باشد و باعث انتقال آسان محتوای آموزشی به کارکنان شود، به طوری که بتوان این تغییررا در عملکرد کارکنان مشاهده کرد؛ این تغییر همان یادگیری می-باشد. یادگیری مفید موجب آگاهی و تغییر رفتارمی شود.

آموزش به عنوان یکی از راه‌های انتقال مفاهیم؛ دستاوردهای جدید علوم و نتایج تلاش‌های علمی؛ توانسته گامی والا در راستای یادگیری عملکرد فراگیران در جامعه علمی داشته باشد[۷،۶]؛ البته یک برنامه آموزشی خوب در صورت درست اجرا شدن و انتقال محتوای صحیح آموزش به کارکنان می‌تواند موثر باشد.

نکته مهم و حائز اهمیت که ضروتاً باید مورد توجه قرار گیرد، مسأله آموزش و یادگیری کارکنان گمرک می‌باشد. از دیدگاه دبلیو سی او[1] یادگیری مستمر بحثی ضروری و کلیدی

1.wco

است که به سازمان‌های عضو آن قوت و قدرت می بخشد و آن‌ها را مبدل به سازمان‌هایی مؤثر خواهد نمود. بدیهی است که کار در گمرک به عنوان یک سازمان با وظایفی در سطح بین-المللی به توان کارشناسی و آموزش بالای کارکنان نیاز دارد. به طور کلی گمرک زمانی به سازمانی موفق بدل خواهد شد که بتواند سطح عملی و آموزشی و یادگیری سازمانی خود را به بهترین وجه ارتقا دهد. از این رو از طرفی یکی از اهداف و شاخصه‌های مهم طرح نظام گمرکی یکپارچه نوین آموزش و توانمند ساختن کارشناسان و افراد متخصص در سطح گمرک و از طرف دیگر یکی از ارکان این طرح توسعه و بهسازی منابع انسانی و بهره‌گیری از نیروی انسانی کارا و مؤثر است؛ لذا باید سعی بر آن شود تا با بالا بردن سطح یادگیری کارکنان سازمان موفقیت های چشمگیری در عرصه تجارت خارجی به ارمغان آورده و هم‌چنین سبب کاهش هزینه و توان افزایی فعالان در حوزه اقتصاد گردد [۸]. گمرک ضمن پی بردن به ضرورت آموزش اقدام به برگزاری دوره های مورد نیاز پرسنل خود نموده اند تا موانعی که موجب عدم بازده کاری و یا ناتوانی کارکنان در انجام وظایف شان شده شناسایی وچاره‌جویی نمایند، که هر ساله در سطح وسیعی به این امر مهم اقدام نموده است. روشهای متفاوتی جهت اجرای آموزش در سازمان‌ها از جمله گمرک در نظر گرفته می‌شود که بیشتر به روش حضوری و غیر حضوری می‌باشد. در گمرک آموزش غیر حضوری به صورت مکاتبه ای و الکترونیکی برگزار می‌شود.

آموزش و توسعه منابع انسانی از نظر احمدی عبارتست از فرایند ارتقاء سطح دانش، نگرش و مهارت‌های شغلی جهت تغییر نگرش و تقویت شایستگی ها و ایجاد رفتار مطلوب فرد در انجام بهتر وظایف و مسئولیت‌ها در راستای اهداف و راهبردهای سازمان در شرایط محیطی پویا[۹]. سیف آموزش را به هر گونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح‌ریزی شده‌ای که هدف آن آسان کردن یادگیری در یادگیرندگان است را گوید[۱۰]. آموزش از لحاظ سازمانی به آن نوع آموزشی گفته می‌شودکه عموماً پس از استخدام فرد درسازمان صورت می‌پذیرد که به منظور آماده‌سازی کارکنان برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی است که در سه محور اساسی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارائه می شود[۱۱]. آموزش کارکنان به کلیه کوشش‌هایی است که در جهت ارتقا ء سطح دانش، آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه ای و شغلی و هم‌چنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان در یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام

وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود نماید،گویند[۱۲]. در تعریف دیگری آموزش مجموعهٔ اقدامات برنامه‌ریزی شده است که کارکنان و بخش‌های مختلف سازمان را برای ارائه خدمات تخصصی برتر و مورد نیاز توسعهٔ سازمان و نهایتاً رضایت بیشتر مشتریان مهیا می‌کند را گویند[۱۳]. اجرا یکی از مراحل آموزش می‌باشد، در این فعالیت، طرح آموزشی تدوین شده جامه عمل به خود می پوشد[۱۴]. آموزش در اساسی‌ترین مفهوم خود به عنون تعامل بین یادگیرنده؛ استاد و محتوی توصیف شده است[۱۶،۱۵]، اما در برخی موارد عوامل اصلی در این مرحله یادگیرندگان و مدرسان هستند، خدمات پشتیبانی نیز نقش مهمی در تسهیل و بهبود فرایند و موقعیت اجرای برنامه دارد. تحقیقات نشان داده است که در اجرای دوره های آموزشی توجه به نحوه انجام فرایند آموزش و اجرای آن از اهمیت خاصی برخوردار است[۱۴]. در یک تقسیم-بندی، شیوه آموزشی به دو روش«آموزش حضوری[1]» و«غیرحضوری[2]»دسته بندی شده است. آموزش حضوری به آموزش‌هایی گفته می‌شود که در آن‌ها، به حضور توام استاد و فراگیر نیاز است و طی آن آموزش دهنده و آموزش گیرنده مستقیمًا با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و هیچ واسطه‌ای بین آن‌ها وجود ندارد[۱۸،۱۷]. آموزش حضوری یا رودر رو قدیمی ترین(سنتی-ترین) و درعین حال پایدارترین سازوکار است، که هنوز هم مورد استفاده سازمان‌ها قرار می‌گیرد. در این نوع آموزش حضور کارکنان در محل آموزش ضروری می‌باشد [۱۱]. معلم نقش مهمی در این نوع آموزش ایفا می‌کند مدرس توانا می‌داند متناسب با یادگیرندگان چه روش آموزشی را انتخاب کند. با پیشرفت تکنولوژی برخی از مدرسین در آموزش‌های خود از فناوری جدید استفاده می‌کنند[۱۹]. رشد جهش وار ابزارهای اطلاع رسانی و جهانی شدن فناوی اطلاعات ، بستری آماده ساخته که یادگیری در هر زمان و مکان، مطابق با نیاز یادگیرنده، ممکن گردد[۲۱،۲۰،۲۲] که اساس کار آموزش از راه دور است. آموزش غیرحضوری، آموزشی است که در آن استاد و فراگیر در مسافتی دور از یکدیگر قرار دارند؛ به عبارتی، آموزشی غیرمستقیم

1.CONVENTIONAL TRAINING

2.DISTANCE TRAINING

است که در آن، بین آموزش دهنده و آموزش گیرنده واسطه وجود دارد[۲۴،۲۳،۲۵]. آموزش غیر حضوری بدون حضور فراگیر در محل آموزش صورت می پذیرد که بصورت دریافت منابع آموزشی، مطالعه فردی و سپس شرکت درآزمون پایانی طبق قوانین و مقررات خاص این دوره ها میباشد[۱۱] فرض اساسی این آموزش، توانایی انسان در«یادگیری فردی و به وسیله خود» است[۲۶]. با گسترش آموزش های مبتنی بر کامپیوتر، الگوهای سنتی آموزش به الگوهای جدید تبدیل خواهند شد، در این الگوی جدید، یادگیرنده نقش فعال تر دارد[۲۷]. در این روش یا برنامه‌ها با رایانه از طریق اینترنت یا اینترانت قابل اجرا می باشد[۲۸] یا مثل روش آموزش مکاتبه‌ای مواد و محتوای آموزشی به صورت جزوات و نشریات در مرکزآموزش طراحی و چاپ می شود و از طریق پست یا شبکه انتقال و توزیع برای افراد ارسال می گردد[۱۱]. به نظر می رسد اهمیت کیفیت آموزشی دوره های الکترونیکی از زمانی که اینترنت به عنوان رسانه‌ای در آموزش از راه دور مطرح شد، مورد توجه قرار گرفته و بحث کیفیت آموزشی دوره‌های آنلاین اهمیت زیادی پیدا کرده است[۲۹،۳۰].

امروزه یادگیری در انسان از مفهوم محدود «انتقال دانش» و حفظ کردن سطحی مطالب خارج شده و مفهومی به مراتب عمیق تر و وسیع تر پیدا کرده است یعنی در کنار کمیت، توجه به کیفیت یادگیری[۳۱]؛ یادگیری به فرایند ایجاد تغییر نسبتاً پایدار در رفتار یا توان رفتاری که حاصل تجربه است گفته می شود[۳۳،۳۲،۳۴،۱۹]. آموزش و یادگیری رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند یادگیری هدف است و آموزش وسیله رسیدن به این هدف، یادگیری فعالیتی است که از سوی یادگیرنده انجام می شود[۱۰].

برای روشن تر شدن حوزه بررسی به سوابق پژوهشی در ارتباط با موضوع فوق پرداخته شده است؛ شاکری در پژوهشی نشان داده است که تکنولوژی آموزشی بر یادگیری تاثیر مثبت و معنادار وجود دارد[۳۵]. نتایج تحقیق هاشمی حاکی از آنست که بین تدریس اساتید با استفاده از فناوری جدید و تدریس سنتی در یادگیری دانشجویان تفاوت وجود دارد[۳۶]. در پژوهش شهسواری و همکاران استفاده از سیستم های مجازی به دلیل فعال بودن فراگیر در امر یادگیری قابلیت مدار و با توجه به تعاملی بودن نوع آموزش در آموزش‌های علوم پزشکی توصیه میشود، اگر چه در بسیاری از مهارت‌های عملی، بهره‌گیری ازروش سنتی در کنار آموزش‌های نوین، با توجه به نوپا بودن آموزش‌های مجازی، می تواند زمینه تعمیق مهارت‌های فرا گرفته شده را فراهم

آورد[۳۶]. در پژوهش دهقانی نتایج بعد از مقایسه نشان داد بین شیوه آموزش سنتی و مجازی تفاوت معناداری وجود دارد و نمره میانگین پرسشنامه کارکنانی که روش مجازی را تجربه کرده بودند بالاتر بود[۲۶]. در نتیجه پژوهش سرین و همکاران[1] مشخص گردید دانشجویانی که از ابزارهای الکترونیکی بیشتر و بهتر استفاده کرده بودند نمره بهتری دریافت کردند[۳۸]. سایل و همکاران[2] در پژوهشی نشان دادند که دانش آموزان مدرسه مدرن در خواندن و نوشتن ریاضی وعلوم نمره‌هایی بسیار بالاتری نسبت به همکلاسی‌های خود در مدرسه قدیمی داشتند. ضمنا" دانش آموزان مدارس مدرن دارای اصولی کمتر، حضور بهتر و بیماری کمتر نسبت به مدرسه مشابه قدیمی داشتند[۳۹]. نتایج پژوهش دلا کل فسونی این بود که ابزار کامپیوتر و اینترنت باعث افزایش یادگیری دانش آموزان می شود، همکاری و مشارکت را در بین دانش آموزان بالا می برد و مهارت‌های زبانی آنان را به ویژه در خصوص تلفظ صحیح کلمات افزایش می دهد[۴۰]. نتایج پژوهش کنت[3] حاکی از آن است که تاثیر میزان شناخت و کاربست فناوری آموزشی توسط معلمان در بهبود کیفیت فرایند یادگیری دانش آموزان مدارس کاملا مجهز به فناوری، دارای مزیت عمده نسبت به مدارس فاقد فناوری کافی هستند و فناوری اثری مثبت بر آموزش خواهد داشت[۴۱]. پژوهش کلارک و سالمون نشان داد که استفاده از موارد و وسایل کمک آموزشی در افزایش یادگیری دانش آموزان تاثیر دارد[۴۲].

## مواد و روش ها

این تحقیق کاربردی از لحاظ روش توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این تحقیق جامعه آماری کلیه مدیران و کارکنان رسمی و پیمانی گمرک استان مازندران هستند، که بر اساس آمار کارگزینی تعداد آنها برابر با ۱۴۰ نفر است. حجم نمونه پژوهش بررسی شده از طریق

1. Serin ET AL
2. Seals ET AL
3. Kent
4.Clark & Salmon

جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان در نهایت برابر ۹۹ نفربود. شرح نمونه مورد مطالعه در این تحقیق در جدول ۱ آمده است.

جدول۱-ویژگیهای نمونه مورد مطالعه

| ویژگی | | فراوانی | درصد |
|---|---|---|---|
| جنسیت | ۰ | ۸۰ | ۸۱ |
| | زن | ۱۹ | ۱۹ |
| گروه سنی | ۳۰ سال و کمتر | ۷ | ۷ |
| | ۳۱ تا ۴۰ سال | ۴۳ | ۴۴ |
| | ۴۱ تا ۵۰ سال | ۴۰ | ۴۰ |
| | ۵۱ سال و بیشتر | ۳ | ۳ |
| | بدون پاسخ | ۶ | ۶ |
| مقطع تحصیلی | دیپلم | ۵ | ۵ |
| | فوق دیپلم | ۶ | ۶ |
| | لیسانس | ۶۶ | ۶۷ |
| | فوق لیسانس | ۲۰ | ۲۰ |
| | بدون پاسخ | ۲ | ۲ |
| سابقه کار | ۱۰ سال و کمتر | ۳۱ | ۳۱ |
| | ۱۱ الی ۲۰ سال | ۴۷ | ۴۸ |
| | ۲۱ سال و بیشتر | ۲۱ | ۲۱ |
| پست سازمانی | مدیریت | ۱ | ۱ |
| | کارشناس فنی | ۳۳ | ۳۳ |
| | کارشناس مالی و اداری | ۲۶ | ۲۶ |
| | سایر | ۳۸ | ۳۹ |
| | بدون پاسخ | ۱ | ۱ |

ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. پرسشنامه بر اساس مبانی نظری این پژوهش و همچنین سوالات کتاب فتحی واجارگاه و با تغییراتی در سوالات پرسشنامه طراحی گردیده است. این پرسشنامه دارای ۲۶ سوال پنج گزینه ای مطابق طیف لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط ، کم، خیلی کم) می باشد. این گزینه ها به ترتیب ۵ تا ۱ نمره گذاری شده است. سوالات۱-۱۰ مربوط به آموزش حضوری؛ ۱۱-۱۸ مربوط به آموزش مکاتبه ای؛ ۱۹-۲۶ مربوط به آموزش الکترونیکی بود. این پرسشنامه بین گمرکات نوشهر، ساری، امیر آباد،

فریدونکنارو آمل توزیع شد. روایی پرسشنامه این پژوهش از طریق مطالعه مقدماتی سوالات پرسشنامه و تایید استاد راهنما و مشاور و تعدادی از اساتید و متخصصان آموزش مورد تایید قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه با اجرای مقدماتی و از طریق آلفای کرونباخ( با استفاده از نرم افزار SPSS) محاسبه شد که ضریب پایایی پرسشنامه پژوهش با نمونه اولیه ۳۰ نفر و اجرای آزمایشی برابر با $\alpha=0.90$ محاسبه گردید که نشان می‌دهد پرسشنامه از پایایی خوبی جهت اجرا برخوردار است.

در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها حاصل از پرسشنامه ازدو روش آماری استفاده شده است: از روش توصیفی که توصیف داده ها مورد استفاده قرار گرفته وشامل ارائه جدول‌های توزیع فراوانی، درصدها ومیانگین‌ها است؛ و روش استنباطی که برای تحلیل داده هاو تعمیم نتایج آن مورد استفاده قرار گرفته و شامل آزمون تی تک نمونه ای است.

**یافته‌ها**

ویژگی توصیفی روش‌های آموزش بر یادگیری در جدول ۲ آمده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، بیشترین میانگین را آموزش حضوری و کمترین میانگین را آموزش مکاتبه‌ای دارند.

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار روش‌های آموزش بر یادگیری

| شرح | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | حداقل | حداکثر |
|---|---|---|---|---|---|
| حضوری | ۹۹ | ۳/۶۳ | ۰/۹۵ | ۲ | ۱۸ |
| مکاتبه ای | ۹۹ | ۲/۹۷ | ۰/۹۱ | ۴ | ۴ |
| الکترونیکی | ۹۹ | ۳/۲۹ | ۰/۹۹ | ۴ | ۱۰ |

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان وپاسخ به سوال اول تحقیق از آزمون تی استفاده شده، نتایج بررسی داده‌ها در جدول ۳، نشان می‌دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد($\alpha$=۰/۰۵)،میتوان ادعا نمود، بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد، چرا که(Sig. = ۰/۰۰۰<$\alpha$=۰/۰۵).لذا از آنجا که میانگین نمونه(۳/۳۲) از میانگین نظری(نقطه برش: ۳) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کردنحوه آموزش بر یادگیری کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۳ -آزمون t تک متغیری جهت بررسی تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان

| تعداد نمونه | میانگین نمونه | انحراف معیار | میانگین نظری | تفاوت میانگین | محاسباتیt | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹۹ | ۳/۳۲ | ۰/۴۴ | ۳ | ۰/۳۲ | ۷/۲۳ | ۹۸ | ۰/۰۰۰ |

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش حضوری بر یادگیری کارکنان وپاسخ به سوال دوم تحقیق از آزمون تی استفاده شده، نتایج بررسی داده ها در جدول ۴، نشان می‌دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد(α=۰/۰۵)،میتوان ادعا نمود، بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد، چرا که(Sig. = ۰/۰۰۰<α=۰/۰۵).لذا از آنجا که میانگین نمونه(۳/۶۳) از میانگین نظری(نقطه برش: ۳) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کرد نحوه آموزش حضوری بر یادگیری کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۴: آزمون t تک متغیری جهت بررسی تاثیر نحوه آموزش حضوری بر یادگیری کارکنان

| تعداد نمونه | میانگین نمونه | انحراف معیار | میانگین نظری | تفاوت میانگین | محاسباتیt | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹۹ | ۳/۶۳ | ۰/۵۶ | ۳ | ۰/۶۳ | ۱۱/۰۸ | ۹۸ | ۰/۰۰۰ |

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش غیر حضوری بر یادگیری کارکنان وپاسخ به سوال سوم تحقیق از آزمون تی استفاده شده، نتایج بررسی داده ها در جدول ۵، نشان می دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد(α=۰/۰۵)،میتوان ادعا نمود، بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد، چرا که(Sig. = ۰/۰۱۶<α=۰/۰۵).لذا از آنجا که میانگین نمونه(۳/۱۳) از میانگین نظری (نقطه برش: ۳) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کردنحوه آموزش غیرحضوری بر یادگیری کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۵: آزمون t تک متغیری جهت بررسی تاثیر نحوه آموزش غیرحضوری بر یادگیری کارکنان

| تعداد نمونه | میانگین نمونه | انحراف معیار | میانگین نظری | تفاوت میانگین ها | محاسباتیt | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹۹ | ۳/۱۳ | ۰/۵۴ | ۳ | ۰/۱۳ | ۲/۴۵ | ۹۸ | ۰/۰۱۶ |

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان وپاسخ به سوال چهار تحقیق از آزمون تی استفاده شده، نتایج بررسی داده ها در جدول ۶، نشان می دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد(α=۰/۰۵)،میتوان ادعا نمود، بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود ندارد، چرا که(Sig. = ۰/۶۱۶>α=۰/۰۵).بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد

می توان ادعا کردنحوه آموزش مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان تاثیر ندارد و اندک اختلاف مشاهده شده ناشی از خطای تصادفی است.

جدول ۶: آزمون t تک متغیری جهت بررسی تاثیر نحوه آموزش مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان

| تعداد نمونه | میانگین نمونه | انحراف معیار | میانگین نظری | تفاوت میانگین ها | $t_{محاسباتی}$ | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹۹ | ۲/۹۷ | ۰/۶۰ | ۳ | −۰/۰۳ | −۰/۵۰ | ۹۸ | ۰/۶۱۶ |

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش الکترونیکی بر یادگیری کارکنان وپاسخ به سوال چهار تحقیق از آزمون تی استفاده شده، نتایج بررسی داده ها در جدول ۷، نشان می دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد(α=۰/۰۵)،میتوان ادعا نمود، بین میانگین نمونه با میانگین نظری اختلاف معناداری وجود دارد، چرا که(Sig. = ۰/۰۰۰<α=۰/۰۵).لذا از آنجا که میانگین نمونه(۳/۲۹) از میانگین نظری (نقطه برش: ۳) بزرگتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا کردنحوه آموزش الکترونیکی بر یادگیری کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۷: آزمون t تک متغیری جهت بررسی تاثیر نحوه آموزش الکترونیکی بر یادگیری کارکنان

| تعداد نمونه | میانگین نمونه | انحراف معیار | میانگین نظری | تفاوت میانگین | $t_{محاسباتی}$ | درجه آزادی | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ۹۹ | ۳/۲۹ | ۰/۵۷ | ۳ | ۰/۲۹ | ۵/۱۱ | ۹۸ | ۰/۰۰۰ |

ترتیب تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان متفاوت است. نتایج بررسی داده ها در جدول۸ ، نشان می دهد که به لحاظ آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد(α=۰/۰۵)، میتوان ادعا نمود که ترتیب تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان متفاوت است، چرا که(Sig. = ۰/۰۰۰<α=۰/۰۵).بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان ترتیب تاثیرنحوه آموزش بر یادگیری کارکنان را بصورت زیر نمایش داد:

آموزش حضوری > آموزش الکترونیکی > آموزش مکاتبه ای

جدول ۸: آزمون فریدمن جهت بررسی ترتیب تاثیر نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان

| نحوه آموزش | میانگین نمونه | میانگین رتبه | $\chi^2$ | $fd$ | سطح |
|---|---|---|---|---|---|
| حضوری | ۳/۶۳ | ۲/۵۳ | | | |
| مکاتبه ای | ۲/۹۷ | ۱/۳۴ | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الکترونیکی | ۳/۲۹ | ۲/۱۳ | ۷۴/۳۹ | ۲ | ۰/۰۰۰ |

**بحث:** به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش حضوری بر یادگیری کارکنان، یافته ها نشان داد که اکثر کارکنان تاثیر آموزش حضوری را بر یادگیری بیشتر میدانند. داشتن مکان مناسب برای کلاس های آموزشی و همچنین یادگیری در گروه وجمع، تدریس بوسیله اساتید متخصص و ماهر و استفاده از فناوری و تجهیزات آموزشی بیشترین تاثیررا در یادگیری داشته است. یادگیری در این آموزش ماندگاری بیشتری دارد. یافته های این تحقیق با نتایج تحقیق هاشمی[۳۵]، شاکری[۳۴] در داخل کشور و سرین [۳۷]، سایل[۳۸] کنت[۴۰]، کلارک [۴۱] در خارج از کشور همسو می‌باشد.

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش غیر حضوری بر یادگیری کارکنان، یافته ها نشان داد که تاثیر آموزش غیرحضوری بر یادگیری تاثیر دارد. مهمترین مولفه این نوع آموزش خود یادگیری می باشد، و بهترین نوع آموزش برای کارکنانی است که نمیتوانند در کلاس، حضور فیزیکی داشته باشند.در این آموزش کارکنان فعالانه فرایند یادگیری را دنبال کرده و با توانایی ها و قابلیت های خویش، زمان، مکان، محتوا و سرعت یادگیری را تعیین نمایند. با گسترش فناوری جدید نوع این آموزش نیز تغییر کرده است که مبتنی بر فناوری کامپیوتری مبتنی بر اینترنت یا اینترانت می باشد، استفاده از این آموزش علاوه بر داشتن امکانات؛ مبتنی برآشنایی با رایانه و اجرای برنامه های آموزشی توسط کارکنان می باشد. یافته های این پژوهش با نتایج تحقیق، دهقانی[۲۵] وشهسواری [۳۶] وبا تحقیق دلا کل فسونی[۳۹] در خارج از کشور همسو می باشد.

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان، یافته ها نشان داد که آموزش مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تأثیر ندارد. این آموزش اولین نوع آموزش غیر حضوری می باشد که منابع آن بیشتر به صورت کتب و جزوات می باشد. عوامل فردی و خود یادگیری مهمترین مولفه این نوع آموزش است. عدم بکارگیری ابزار کمک آموزشی، یادگیری انفرادی، عدم وضوح مطالب و متناسب نبودن آن با وظایف و یا مهارتهای فردی و عدم ارائه مطالبی که موجب ترغیب کارکنان به مطالعه شود را می توان جزء عوامل ناکارآمدی آن دانست.

به منظور بررسی تاثیر نحوه آموزش الکترونیکی بر یادگیری کارکنان، یافته ها نشان داد که آموزش الکترونیکی بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تأثیر دارد.یافته ها نشان می دهداین آموزش بر خلاف آموزش غیر حضوری مکاتبه ای بر یادگیری تاثیر دارد؛ میتوان استفاده

از رایانه و ابزار های کمک آموزشی را یکی از مهمترین عوامل برتری این روش نسبت به آموزش مکاتبه ای دانست. یافته های این تحقیق با تحقیق، دهقانی[۲۵] وشهسواری [۳۶] وبا تحقیق دلا کل فسونی[۳۹] در خارج کشور، همسو می باشد.

در تحلیل نتیجه بدست آمده می توان استنباط کرد که استقرار نظام مناسب یادگیری مستلزم درک درست از واقعیات، شرایط و قابلیت های سازمان است. شناخت نقاط ضعف و قوت، تهدیدها و فرصت های موجود در محیطی که قرار است در آن آموزش اجرا شود.بعد از عامل فردی که مهمترین عنصر در یادگیری می باشد عواملی مثل وجود فضا و امکانات مناسب، وضوح مطالب، مرتبط بودن آن بانیاز ووظایف کارکنان می توانند در هر سه نحوه آموزش مورد بحث این تحقیق، اثر داشته است. درآموزش حضوری شرکت در کلاسهای گروهی ونقش مدرسین متخصص و ماهر مهمترین علل تاثیر بر یادگیری بوده است. در آموزش غیر حضوری، آموزش الکترونیکی بعلت استفاده از تکنولوژی و رایانه بریادگیری کارکنان تاثیر داشت. به نظر می رسد هنوز آموزش غیر حضوری نتوانسته است جای آموزش حضوری یا سنتی را بگیرد. عدم فرهنگ سازی، عدم در اختیار داشتن تجهیزات مناسب، عدم آشنایی با فناوری جدید و عدم ارائه مطالب آموزشی مناسب با آموزش الکترونیکی را می توان علت کارایی کم این آموزش دانست.

**استنتاج**: نحوه آموزش بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تاثیر دارد. همچنین آموزش حضوری بیشترین تاثیر را بر یادگیری کارکنان داشته است و آموزش غیر حضوری مکاتبه ای بر یادگیری کارکنان تاثیر ندارد اما آموزش غیر حضوری الکترونیکی بر یادگیری کارکنان گمرکات استان مازندران تاثیر دارد.

**تشکرو قدردانی:** بدین وسیله از گمرک جمهوری اسلامی ایران و کارکنان گمرکات استان مازندران تشکر وقدردانی می شود.

**منابع مالی:** این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی است گمرک ج.ا.ا.است که اعتبارات آن را دفتر مطالعات، تحقیقات وظرفیت سازی گمرک ایران تامین خواهد نمود.

## References

1- Mirzabeigi Gh, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidar Sh, Maleki S. Job satisfaction among Iranian nurses. J Nurs Midwifery. 2009;15(1):49-59. [Persian]

2- Charkazi A, Rostami M, Keshtkar AA, Koochaki GM. The Ir Q Education Strategies Vol. 4, No. 2, Summer 2011

viewpoints of paramedics employed in Golestan province towards continuing education programs. Iran J Med Educ. 2009;9(2):115-23. [Persian]
3-Rabiee F and et al. Effect of in-service educational courses on human resources efficiency from university experts' point of view. Iranian journal of Educational Strategies Vol .4.No.2, Summer 2011.[Persian].
4- Hoseini SA, Badeleh MT, Rouhi GH, Abbasi A. The effect of frequent closed quizzes on students' medical English knowledge. Gorgan Univ Med Sci J. 2009;6(15):15-21. [Persian]
5- Abbasi A, Yazdani N, Bahadori MK. A report of respecting patients program in Golestan university of medical sciences. J Ethic Med. 2008;1(4):63-74. [Persian]
6-Taleb Zadeh, M., Hosseini.A. Distance Training, a new approach in education in Iran. Journal of Educational Innovation.N.6.N.19.2008. [Persian]
7-Asgari A. KHaghanizadeh.M. Multimedia metod of education. Iranian journal of Educational Strategies Vol .2,No.4, winter 2010. [Persian]
8-The executive committee of the new integrated customs system. *Need for organizational learning in order to achieve the objectives of the new integrated system of Customs.*Customs Bulletin,(2012); Vol. XV, No. 638-642, (14-15). www.irica.gov.ir[Persian].
9-Ahmadi,M. *Human Resource (capital) Management*. Sari: Pazhoheshhai Farhangi.2013. [Persian].
10-Saif, A. A. *Educational psychology ( Psychology of Learning and Teaching).* Tehran: Informed Publishing. 2010. [Persian].
11-Fathi Vajargah, K. *Planning staff training*. Third Edition. Tehran:Samt.2006. [Persian].
12-Abtahi, H. *Training and upgrading of human resources.* Tehran: Institute of Educational Planning.2008. [Persian].
13 -Sloman, M. *Training Strategy For Implementing Training.* Infinity Books N Delhi.2004, P28.
14- Saadat, E. *Human RecourseManagement*. Tehran: Samt.1997. [Persian].
15-Purjamshidi .M. Fardanesh .H.Norouzi. D. Effective factors on student- teacher interaction in web-based learning environment. Iranian journal of Educational Strategies Vol .7.No.1, 2014. [Persian]
16-Garrison DR, Shale D. Education at a distance: from Issues to practice. Malabor: Robert E Krieger; 1990.
17 - Arbabi, HR. *Health education and communication*. Tehran:Boshra Publication; 2007. [Persian]
18- Gharib, M. Arefiyan, H. Khalkjali, HR. *Compare to traditional education and cooperation on the level of learning*.Tehran Univ Med Sci J. 2004;12:1016-7. [Persian]
19-Shabani,H. *Educational Skills(Methods and Techniques of Teaching*). Tehran: Samt.2011. [Persian].
20-Asgari.A. KHaghanizadeh.M.Multimedia method of education. Iranian journal of Educational Strategies Vol .2.No.4, 2010. [Persian].
21- Bork A. Learning with the World Wide Web. InternetHigher Educ. 2000;2(23):81-5.
22- Dela Sola P, Inose H, Takasaki N, Hurwitz R.Communications flows: A census in the United States and
Japan. Tokyo: University of Tokyo Press; 1984
23- Farahani, A. Keshavarz, L. *Media's role in the course of table tennis physical education degree distance education system.* Olympic J. 2003;1(2):69-75. [Persian]
24- Baraz, S. Mohammadi, E. Boromand,B. *Comparison of two methods of face to face and distance education self-care on quality of life and physical problems in patients treated with maintenance hemodialysis.* Rahavard-e-Danesh J. 2006;9(1):1- 13. [Persian]
25- Saberiyan,M. Hajiaghajan,S. *Planning process in the medical curriculum*. Tehran:Salemi; 2006.[Persian]

26-Dehghani , A. Acontrasative analysis of the qulity of virtual traditional and education of employees in keshavarzi bank in Kurdestan province and providhng sutable solutions. Islamic Azad university Sari branch.2010.[Persian].
27- Mohseni, M. *Sociology of information society*. Tehran: Agah. 2001. [Persian].
28-Niyaz Azeri, K. *New insights into human behavior in educational institutions of the third millennium*. Ghaemshahr: Mhronnabi.2014. [Persian].
29-Song H. The perceptions of college student regarding the instructional quality of online courses delivered via Webct [Dissertation]. Houston:University of Houston; 2004.p.71
30-Momeni Rad A.Aliabadi KH. QUALITY assurance of e-learning by using electronic learning standards. Iranian journal of Educational Strategies Vol .3,No.3, fall 2010. [Persian]
31-Parvand, M. H. *Fundamentals of curriculum development*. Tehran: Shiveh.2009.[Persian].
32- Navaii S. Training management [dissertation]. Tehran:Tehran University; 2002. [Persian]
33- Dolan S, Sholer EL, Rendal ES. Human resources and staff affairs management. Saebi MA, translator. Tehran:Governmental Management Training Center; 1989. [Persian]
34-Shahkaramipour Z, Tirgar H. Relationship between during-work educating courses and empowering employees. Iranian journal of Educational Strategies Vol .5.No.4, Winter 2013 . [Persian]
35-Shakrri,A.The effect of education on the use of the technology in learning and study strategies of students from the perspective of city boy's high school teachers Ghaemshahr. Islamic Azad university sari branch.2014. .[Persian].
36- Hashemi, N.The comparingteachers teach with the use of new technology and traditional teaching learning students of sari Payamnoor university . Islamic Azad university sari branch.2013 .[Persian].
37-Shahsavari Isfahani,S. Mosallanejad, L. Sobhanian,S. *The effect of virtual and traditional methods on students learning andcompetency – based skills*.2010. www.SID.ir.
38- Serin,O. Serinb,N.B. Shaince,F.S.Factors affecting the learning and studying strategies,and locus of control of the trainee teachers. World Conference On Educational Sciences, Procedia Social and Behavioral Scienes, . (2009).1:1127-1136.
39- Seals,j,r. *Recommendation Of Standards For Educational Space For Public School Facilities*. Doctoral Disseration,Texas University, Printed by Digital Xerograghic on Sid fres paper,1991.https://eric.ed.gov
40- Dela Cal _Fasoni, L. *Atechnology to enhance teaching and learning front row phonics* : Acal field test , mal . California state university. (2001).
41- Kent, M.N. *Will Technology Realy Changes Education*? Newjersy Institute For School Innovathon,1999
42—Clark,R.E. Salmon, G. *Media in Teaching* , M.C. Withroch, Hand book of Research on Teaghing America Educational Research Association,1986