

الگوهای ارزشیابی آموزش

(با تأکید بر تجربه‌های نوین و کاربردی)

مؤلفین:

پروین بختیار کامران کیانی منش

ویراستار:

لیلا مسکوت



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	یختیاری، یزدان،
عنوان و نام پدیدآور	الگوهای ارزشیابی آموزشی: با تاکید بر تجربه های نوین و کاربری /
مشخصات نشر	تالیف یزدان یختیاری. کامران کیانی منش.
مشخصات ظاهری	تهران: تمدن علمی، ۱۳۹۳.
شابک	ص: ۱۳۸.
	۹۷۸-۶۰۰-۹۴۳۴۵-۵-۸:
موضوع	فیفا
موضوع	آموزش و پرورش -- ارزشیابی
شماره افزوده	کیانی منش، کامران.
رده بندی	۱۳۹۳ الف ۷ پ ۳ / ۲۸۲۲ / LB۷۵
رده بندی دیوید	۳۷۹ / ۱۵
شماره کتابخانه ملی	۳۶۱۹۲۸



الگوهای ارزشیابی آموزشی

مولفین: یزدان یختیاری - کامران کیانی منش

چاپ اول: ۱۳۹۳

تیراژ: ۱۱۰۰ نسخه

لیتوگرافی: کوثر

چاپ: رامین

مرکز پخش علم: خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهدای ژاندارمری

بن بست گرانتفر، پلاک ۴، تلفن ۶۶۴۱۲۳۵۸

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۳۴۵-۵-۸

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول: مفهوم ارزشیابی
۱۷	۱-۱. ارزشیابی آموزشی
۱۹	۱-۱-۱. دلایل ارزشیابی آموزشی
۲۰	۱-۱-۲. اهداف و مقاصد ارزشیابی
۲۳	۲-۱. فرآیند ارزشیابی آموزشی
۲۴	۱-۲-۱. نسل های ارزشیابی
۲۴	۱-۲-۱-۱. نسل اول: اندازه گیری
۲۵	۱-۲-۱-۲. نسل دوم: توصیف
۲۵	۱-۲-۱-۳. نسل سوم: قضاوت
۲۶	۲-۲-۱. نواقص ارزشیابی در سه نسل
۲۶	۱-۲-۲-۱. گرایش به مدیریت گرایی
۲۶	۲-۲-۲-۱. شکست در سازگاری با ارزش تکثرگرایی
۲۷	۳-۲-۲-۱. فراتر رفتن از تعهد به انگاره تحقیق علمی
۲۸	۳-۲-۳-۱. نسل چهارم: فرآیند
۲۹	۱-۳-۲-۱. ویژگی های نسل چهارم
۳۰	۲-۳-۲-۱. مفهوم شناسی نسل چهارم ارزشیابی

۳۳ فصل دوم: فرآیند آموزش و اثربخشی آن در استانداردها

۳۳ ۱-۲. مفهوم اثربخشی

۳۴ ۲-۲. مفهوم ارزیابی اثربخشی آموزشی

۳۴ ۱-۲-۲. تعیین میزان تحقق اهداف آموزشی

۳۴ ۲-۲-۲. فواید اهداف آموزشی

۳۶ ۳-۲. اهداف آموزشی

۳۶ ۱-۳-۲. اهداف شناختی

۳۷ ۲-۳-۲. اهداف غیرشناختی

۳۹ ۱-۴. چهار مرحله اساسی برای تبیین و تنظیم اهداف آموزشی رفتاری

۴۰ ۵-۲. مدلهای اهداف رفتاری (کلی و جزئی) و رفتاری

۴۱ ۶-۲. پیش فرض های ارزیابی اثربخشی آموزشی

۴۲ ۷-۲. عوامل مؤثر بر ارزیابی اثربخشی برنامه های آموزشی

۴۳ ۸-۲. فرآیند آموزش در استانداردها

۴۶ ۹-۲. دامنه فرآیند آموزش در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت

۴۷ ۱۰-۲. اثربخشی آموزش در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت

۴۷ ۱۱-۲. شاخص های اثربخشی آموزش در استانداردهای بین المللی

۴۹ ۱۲-۲. میانگین ارزشیابی آموزش در استاندارد سازان بهره وری آسیا

۴۹ ۱۳-۲. بهره وری آموزش

۵۱ فصل سوم الگوهای ارزشیابی آموزش

۵۱ ۱-۳. رویکردهای ارزشیابی آموزش

۵۱ ۱-۱-۳. رویکرد نظام مند

۵۲ ۲-۱-۳. رویکرد هدف مدار

۵۵ ۲-۳. تفاوت ها و تشابه های الگوهای ارزشیابی

۵۶ ۳-۳. ویژگی های مهم مشترک الگوهای ارزشیابی

۵۶ ۴-۳. الگوهای ارزیابی اثربخشی آموزش

- ۵۸ ۱-۴-۳. الگوی POT (آموزش بر مبنای عملکرد)
- ۵۹ ۱-۱-۴-۳. شاخص‌های روش‌شناسی الگو
- ۶۰ ۲-۱-۴-۳. روش تحلیل
- ۶۰ ۲-۴-۳. الگوی کرک پاتریک
- ۶۱ ۱-۲-۴-۳. دلایل عمده تعیین اثربخشی آموزشی در
- ۶۲ ۲-۲-۴-۳. سطوح فرآیند ارزشیابی
- ۶۲ ۱-۲-۲-۴-۳. ارزیابی واکنشی
- ۶۴ ۱-۱-۲-۲-۴-۳. روایی و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری
- ۶۶ ۲-۱-۴-۳. زیبایی یادگیری
- ۶۸ ۱-۲-۲-۴-۳. انواع آزمون‌ها
- ۷۹ ۲-۲-۴-۳. سبک‌های یادگیری (VARK)
- ۸۰ ۳-۲-۲-۴-۳. سبک‌های انگیزشی
- ۸۰ ۳-۲-۲-۴-۳. ارزیابی رفتار
- ۸۳ ۳-۲-۴-۳. تحلیل پرسشنامه‌ها
- ۸۳ ۱-۳-۲-۴-۳. انواع تحلیل
- ۸۳ ۱-۱-۳-۲-۴-۳. تحلیل توصیفی
- ۸۴ ۲-۱-۳-۲-۴-۳. تحلیل استنباطی
- ۸۷ ۲-۳-۲-۴-۳. انواع انتقال یادگیری
- ۸۱ ۱-۲-۳-۲-۴-۳. انتقال مثبت در مقابل منفی
- ۸۱ ۲-۲-۳-۲-۴-۳. انتقال ساده در مقابل پیچیده
- ۷ ۳-۲-۳-۲-۴-۳. انتقال نزدیک در مقابل دور
- ۸۸ ۴-۲-۲-۴-۳. ارزیابی نتایج
- ۹۵ ۱-۳-۳-۲-۴-۳. الگوی شراکت سازمانی کرک پاتریک
- ۹۶ ۲-۳-۳-۲-۴-۳. دامنه ارزشیابی استانداردهای سیستم‌های ...

۹۷	۳-۴-۳. الگوی فیلیپس
۹۸	۳-۴-۴. الگوی بازگشت سرمایه (ROI)
۹۸	۳-۴-۱. مراحل ارزشیابی بر اساس الگوی ROI
۱۰۱	۳-۴-۲. مراحل جمع آوری، تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۲	۳-۴-۱-۲. گام اول: تفکیک اثرات آموزشی
۱۰۲	۳-۴-۲-۲. گام دوم: تبدیل اثرات آموزش به منافع مادی
۱۰۳	۱-۲-۴-۳. گام سوم: محاسبه هزینه آموزش
۱۰۳	۳-۴-۲-۴. گام چهارم: مقایسه ارزش اثرات با ...
۱۰۴	۴-۱. الگوی C.I.P.O
۱۱۵	۳-۴-۳. الگوی لایونز
۱۱۵	۳-۴-۷. الگوی برادبرگ و تورم
۱۱۵	۳-۴-۸. الگوی تایم
۱۱۶	۳-۴-۹. الگوی رابرت تی. دی
۱۱۶	۳-۴-۱۰. الگوی مالکوم
۱۱۶	۳-۴-۱۱. الگوی ادیورنه
۱۱۷	۳-۴-۱۲. الگوی خلود
۱۱۷	۳-۴-۱۳. الگوی تورلی
۱۱۷	۳-۴-۱۴. الگوی سعادت
۱۱۷	۳-۴-۱۵. الگوی زاهدی

منابع

ضمائم

۱۲۲	فرم شماره ۱: ارزیابی واکنشی دوره و همایش
۱۲۵	فرم شماره ۲: ارزیابی واکنشی حین دوره
۱۲۶	فرم شماره ۳: ارزیابی اثربخشی در سطح عملکرد جهت

- ۱۲۹ فرم شماره ۴: ارزیابی اثربخشی در سطح عملکرد جهت ...
- ۱۳۳ فرم شماره ۵: ارزیابی اثربخشی در سطح عملکرد جهت ...
- ۱۳۷ فرم شماره ۶: ماتریس انتخاب دوره برای ارزیابی اثربخشی در

www.ketab.ir

پیشگفتار

منابع انسانی یکی از مهم‌ترین و راهبردی‌ترین سرمایه‌های یک سازمان به حساب آمده، به درست‌ترین شکل آن ادعا کرد که مهمترین سرمایه سازمان‌های پیشرو و موفق، منابع انسانی کارآمد است. فناوری‌های جدید و رو به رشد و مدرن‌ترین تجهیزات، یک سازمان را در اجتماع روزی به صورت مداوم موفق نخواهد کرد؛ زیرا شرط استفاده بهینه از تجهیزات مدرن فناوری‌های جدید و بهره‌مندی از دانش روز، داشتن منابع انسانی متخصص است. سرمایه آموزش دیده است که موجب تداوم کسب و کار و موفقیت پایدار می‌شوند. همچنین موفقیت یک کشور در زمینه‌های مختلف علمی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی و به عبارتی توسعه همه‌جانبه در گرو برخورداری از یک نظام آموزشی منسجم و پویاست. در این راستا، یکی از راه‌های کمک به پویایی سازمان و انسان بخشی در زمینه ارتقای منابع انسانی، ایجاد تحول ذهنی در کارکنان از طریق آموزش است که آموزش را به مثابه هزینه سازمانی متصور نساخته، به عنوان بخشی از سرمایه سازمانی و نوعی سرمایه‌گذاری بدل می‌گرداند.

آموزش، با ایجاد بینشی نو و بصیرتی عمیق در توانمندی و مهارت‌های بیش‌تر در منابع انسانی، سبب می‌شود تا کارکنان بتوانند با دانش و کارایی بالاتری به انجام

وظایف محوله پرداخته، انعطاف‌پذیری لازم را در تغییرات مقابل پی در پی محیطی کسب کنند.

سازمان‌ها با برگزاری دوره‌های متعدد آموزشی و سرمایه‌گذاری‌های فراوان در این زمینه، همیشه دغدغه‌هایی از قبیل بازگشت سرمایه، ارزیابی آموزش، هدر رفت وقت سازمان و کارمند را دارند و اغلب نگران کیفیت آموزش بوده تا هزینه انجام شده از سویی به پرورش کارکنان بیانجامد و از سوی دیگر به کیفیت عملیات (کالا یا خدمات) سازمان بپردازد.

در سال حاضر، یکی از مسائل اصلی سازمان‌ها، سنجش میزان اثربخشی آموزش‌هاست؛ چرا که با در نظر گرفتن منابع هزینه شده برای دوره‌های آموزشی، خواهان دستیابی به نتایج و خروجی این هزینه می‌باشند، تا آن را به سرمایه‌گذاری بدل کنند. اندام‌های مدیریتی دوره‌های آموزشی، از بحث‌های کلان اقتصاد آموزش، زمانی مطرح شده‌اند. همگان به‌منادادهای فرآیند آموزش را مانند سایر پدیده‌های فیزیکی دیگر خواسته‌اند تا غافل از این که ظهور و بروز اثرات عملی آموزش‌ها در بلندمدت محقق خواهد شد.

کتاب حاضر سعی بر آن دارد تا اصول، مبانی، پیش‌فرض‌ها و الگوهای ارزشیابی آموزش را معرفی و تعدادی از آنها را در صورت مفصل و عملیاتی تبیین کند.

گسترش روزافزون علم و فناوری باعث شکل‌گیری ساختارهای سازمانی متفاوت نسبت به گذشته شده است. هر سازمانی برای هماهنگی شدن با این تغییرات سریع و رو به رشد، کانال‌های ارتباطی و ساختارهای سازمانی خود را متناسب با این تحولات تغییر داده است. در چنین شرایطی، سازمان موفق، سازمانی است که با توجه به دانش روز و فناوری پیشرفته، خود را به سوی ترقی و پیشرفت هدایت کند.

تغییرات سریع و توسعه فناوری در همه سازمان‌ها، به خصوص بر سازمان‌های بزرگ صنعتی تأثیر بسیاری گذاشته و سبقت بر آن را با سقوط سریع سازمان مواجه می‌کند. سازمان‌ها با ساختارهای متفاوت مدیریتی و متشکل از ارکان مهمی همچون: منابع مالی، منابع انسانی و وجود دستگاه‌های مختلف با فناوری‌های متفاوت (تحت عنوان منابع فناورانه) سازماندهی و اداره می‌شوند و هر کدام با حمایت و تقویت رکن دیگر، سازمان را به سوی اهدافش پیش می‌رانند. اما از آنجا که کلیه منابع سازمانی توسط انسان‌های ماهر، با انگیزه، با تجربه و با دانش رایجی هدایت، کنترل و مدیریت می‌شوند، به زعم بسیاری از صاحب‌نظران، منابع انسانی مهمترین رکن در این بین است؛ زیرا کارایی سازمان منوط به انجام وظایف در این رکن و صحیح افراد در واحدهای صنفی^۱ و ستادی^۲ ساختارهای اداری است. از آنجا که

1. Line

2. Staff

اصلی‌ترین و مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها را منابع انسانی آن تشکیل می‌دهد، لذا تأمین، حفظ و نگهداشت این سرمایه‌های انسانی مستلزم انجام فعالیت‌های آموزشی منظم و مستمر در تمامی سطوح سازمانی است.

پرورش انسان‌های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع انسانی یا توانمندسازی منابع انسانی یاد می‌شود، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است که سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت در جهان پر تغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند.

سازمان‌ها با توجه به روند سریع تحولات و گذر آنها از رویکرد صرفاً اقتصاد محور به دانش محور، به این نکته پی برده‌اند که آموزش، اساسی‌ترین ابزاری است که می‌تواند به ایجاد تغییرات در سطح مهارت، دانش و نگرش کارکنان، آنان را در بقای بازار رقابت با ارائه خدمات بهتر و مؤثر کمک می‌کند.

امروزه اکثر سازمان‌ها بر توسعه دانش کارکنان، دوره‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزشی داخلی یا خارج از کشور برگزار می‌کنند. لذا آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و نتایج حاصل از آنها، چه در بلندمدت و چه در کوتاه‌مدت، برای مدیران ارشد سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است؛ به طوری که مدیران و کارشناسان آموزش همواره به چنین پرسش‌هایی مواجهند که:

- سهم دوره آموزشی برگزار شده در روند تولید محصول (کالا) یا خدمات (ارائه شده سازمان چقدر است؟
- دوره‌های آموزشی برگزار شده به چه میزان، سازمان را به تحقق اهدافش کمک کرده است؟
- فرصت‌های بهبود و نقاط قوت برنامه‌های آموزشی کدامند؟
- برگزاری دوره‌های آموزشی، منجر به چه اقدامات پیشگیرانه‌ای شده است؟
- و ...

با توجه به نکات بیان شده، این نکته قابل تأمل است که صرفاً آموزش و اجرای دوره‌های آموزشی نمی‌تواند سازمان را در رسیدن به اهدافش کمک کند. آموزش‌ها باید با توجه به اصول و روش‌های علمی برنامه‌ریزی و اجرا شوند تا نتیجه به‌دست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد. در غیر این صورت، آموزش‌ها بی‌فایده و حتی در مواردی باعث هدر دادن سرمایه‌های سازمانی و اخراج در عملکرد کارکنان نیز می‌شوند.

حال این سؤال پیش می‌آید که چگونه می‌توان پی‌برد نتایج به دست آمده از اجرای دوره‌های آموزشی در راستای تحقق اهداف مورد نظر یا اهداف از پیش تعیین شده بوده است؟ جواب این سؤال را بیش‌تر صاحب‌نظران به صراحت داده‌اند که: «یک ارزشیابی جامع و مفید می‌تواند ما را از اثربخش بودن نتایج آموزش‌ها آگاه کند؛ ارزشیابی اثربخش را ایجاد می‌کند که می‌توان متوجه شد آموزش‌های داده شده در رسیدن به اهداف مورد نظر اثربخش بوده‌اند یا خیر».

در مراحل نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی تمامی دوره‌های آموزشی، ارزشیابی یکی از مهمترین مراحل برنامه‌ریزی آموزشی است که انجام صحیح آن، اطلاعات بسیار مفیدی را دربارهٔ چگونگی طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی در اختیار می‌گذارد و مبنای مفیدی برای ارزیابی عملکرد آموزشی به دست می‌دهد.

با وجود اهمیت فوق‌العادهٔ این مرحله، بررسی‌های کارشناسان و نتایج تحقیقات موجود نشان می‌دهد که این وظیفهٔ حساس در برنامه‌ریزی آموزشی اغلب سازمان‌ها به صورت مدوّن و منسجم صورت نمی‌گیرد و با مسامحه با آن برخورد می‌شود. علت این امر ممکن است تخصیص ندادن زمان کافی، نبود ابزار و روش‌های ارزشیابی، نبود متخصص آموزش یا پیچیدگی خود ارزشیابی باشد.

از این رو، ارزشیابی آموزش، فرآیند جمع‌آوری ستاده‌های مورد نیاز برای تعیین اثربخشی آموزش است و اثربخشی، فوایدی است که سازمان و فراگیران از آموزش دریافت می‌کنند. فواید آموزش برای فراگیران شامل یادگیری مهارت، دانش یا رفتارهای جدید و مواردی از این دست بوده و برای سازمان می‌تواند شامل تولید کالا یا خدمت با کیفیت، افزایش بهره‌وری، کاهش ضایعات، کاهش غیبت، افزایش ضریب ایمنی در محیط کار و رضایت مشتری و ... باشد.

ارزشیابی آموزشی از یک سو، راهکارهای ارزنده برای ممانعت از هدر رفتن منابع سازمان و از سوی دیگر، روشی برای تعیین و تشخیص سهم آموزش در ارتقاء کیفیت عملکرد کارکنان در تولید کالا، خدمات و در نهایت، تولید محصول با کیفیت و تأمین رضایت مشتریان است.

در هر حال، ارزیابی آموزشی تنها باور وجود دارند که چون درون‌دادهای آموزش (بودجه، منابع انسانی، مصالح، تجهیزات، تسهیلات آموزشی و...) قابل مشاهده‌اند، بایستی برون‌دادهای آن نیز قابل مشاهده و اندازه‌گیری باشند؛ اما در واقع؛ برون‌دادهای آموزش، مانند تغییر رفتار و نگرش، افزایش دانش و بهبود مهارت در کارکنان، به طور مستقیم قابل مشاهده نیستند. این، اندازه‌گیری آن نیز به سختی صورت می‌گیرد. البته باید به این نکته توجه داشت که گرچه اندازه‌گیری دقیق آن بسیار مشکل است، ولی به هر حال باید آن را در صورت نسبی اندازه‌گیری کرد.