

Investigating the Quality of the Education Process in Government Organizations in Zahedan City

Amir Hossein Khajeh Panah ¹, Mazyiar Sarhaddi ^{2*}

1. MSc. Student, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.
2. Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

OPEN ACCESS

Article type: Research Article

***Correspondence:** Mazyiar Sarhaddi
mazyiar.sarhaddi@gmail.com

Received: August 2, 2024

Accepted: November 10, 2024

Published: Autumn 2024

Citation: Khajeh Panah, A. H., Sarhaddi, M. (2024). Investigating the Quality of the Education Process in Government Organizations in Zahedan City. *Modern Studies in Management & Organization*, 1(3), 53-70.

Publisher's Note: JMSMO stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



Copyright: Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Abstract: The aim of the present study is to investigate the impact of the quality of the training process on the performance of government organizations in Zahedan. The research method is descriptive-survey type, based on structural equations, and the statistical population of employees of government organizations in Zahedan is 539. The sample size was estimated to be 420 people using the Cochran formula and stratified random sampling method. To collect data, the standard questionnaire of the quality of the educational process by Momen Moghaddam et al. (1402) and the performance of government organizations by Nodeh Farahani (1400) were used, and the content validity and construct validity were confirmed, and the reliability was calculated using Cronbach's alpha coefficient, which was equal to 0.821 and 0.806, respectively. SPSS23 and PLS3 statistical software were used to analyze and analyze the data. The research findings show that the quality of the educational process has a positive and significant effect on the performance of government organizations in Zahedan. Also, employee behavior has a greater effect on the performance of government organizations in Zahedan.

Keywords: Quality of the Educational Process, Government Organizations, Zahedan City, Organizational Performance.

DOI: [10.22034/jmsmo.2024.220478](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2024.220478)

Extended Abstract

Introduction

In today's world, where organizational and technological developments are rapidly advancing, organizations must improve their training processes to achieve their goals and missions effectively. The quality of the training process in government organizations can have a direct impact on employee performance, organizational productivity, and ultimately, the provision of services to citizens (Saeedi & Hosseini, 2019). In this regard, it is necessary to evaluate and analyze these processes to identify their strengths and weaknesses, so that training

programs can be designed in a way that achieves the best results (Gholami & Jalali, 2022). Therefore, in examining the impact of the quality of the training process on the performance of government organizations, it should first be noted that government organizations, as the executive branches of the country, are responsible for providing services to the public, and these services must be provided effectively, efficiently, and with high quality. One of the key factors in improving the quality of services is the capabilities of the organization's employees, which are achieved through continuous and effective training. The quality of the training process means efficiency, effectiveness, and the ability to respond to the needs of employees in different situations. This process directly affects the increase in knowledge, skills, and attitudes of employees, which ultimately improves the performance of the organization. The training process is considered a fundamental factor in improving individual and organizational performance and can play a decisive role in improving productivity, job satisfaction, and employee motivation. In addition, improving the quality of public services and reducing costs are other positive effects of improving training processes in government organizations (Kiani, 2021). Therefore, in today's world, the quality of training processes in government organizations is considered one of the key factors in increasing the productivity and efficiency of these organizations (Abdollahzadeh, 2012).

The quality of the training process in government departments in Zahedan is of particular importance, and examining this issue can be a way to improve the current situation. Many government departments need to design their training programs in a way that, in addition to improving job skills, also increases the motivation and job satisfaction of employees. In this study, we intend to examine the impact of the quality of the training process on the performance of government organizations in Zahedan. Therefore, the main question of the study is whether the quality of the training process has an impact on the performance of government organizations in Zahedan?

Theoretical framework

Many definitions have been given for the term training; some experts consider training to be all efforts aimed at improving the level of knowledge and awareness, technical, professional, and occupational skills, as well as creating desired behavior in the employees of an organization, and making them ready to perform and accept the responsibilities of their jobs (Rezaei Mirqaed et al., 2019). Human resource training is the systematic and continuous improvement of employees' knowledge, skills, abilities, and behaviors that contributes to their well-being and provides better conditions for achieving higher positions (Feizollahi, 2022). Training is any planned activity or measure that aims to create learning in learners. In many management books, training has been defined as a management tool that addresses the skill and occupational needs of employees and leads to the achievement of organizational goals. Training is the set of multiple processes that are created by individuals to acquire competencies appropriate to the current and future jobs of employees (Matlay, 2020). Gatter defines training as a systematic effort whose main goal is to coordinate and align the aspirations, interests, and needs of those individuals with the needs and goals of the organization in the form of tasks expected of individuals; perhaps this definition can be considered similar to Goldstein's definition; he considers training to be the systematic teaching of skills, rules, concepts, or attitudes that ultimately lead to improved performance in a work environment (Mousavi et al., 2019).

Quality of education refers to the ability of an educational process or system to achieve its goals and effectively transfer the necessary knowledge and skills to learners. This concept includes

factors such as the learning environment, educational content and tools, teaching methods, performance assessment, and interactions between educators and learners; all of which affect the outcome of education. Paying attention to the quality of education has become very important in recent decades, because quality education can have positive and sustainable effects on employee performance, personal growth, and the improvement of organizational processes. By improving the quality of education, educational organizations and institutions strive to provide society with more capable individuals with better skills and more constructive perspectives (Sajjadi, 2019; UNESCO, 2000).

Methodology

Given that the present study aims to investigate the impact of the quality of the training process on the performance of government organizations in Zahedan, the research is applied in terms of its purpose and descriptive and correlational in terms of its data collection method, and specifically based on the structural equation model. The statistical population is estimated to be 539 employees of government organizations in Zahedan. To obtain secondary data (data that has already been produced and is available in existing sources), books, journals, theses, articles, and other documents available in the home library were reviewed. Considering the scarcity of library resources on the research topic, the most important source used was the Internet, which increases the importance of the research and its up-to-dateness. Also, in this study, two questionnaires, including the standard questionnaire for the quality of the educational process (Momen Moghadam et al., 1402) and the standard questionnaire for organizational performance (Nodeh Farahani, 1400), were used to collect data. In this study, SPSS 23 and SmartPLS 3 software were used to analyze the obtained data.

Discussion and Results

The results of the frequency distribution of the research variables showed that the highest mean of 3.03 was related to the performance of government organizations, and the lowest mean of 2.83 was related to the quality of the education process. This result could be due to the continuous efforts and financial resources of government organizations to improve their performance and provide services effectively. On the other hand, the lowest mean of 2.83 was related to the quality of the education process, which indicates a feeling of inadequacy in the quality of education processes. This could be related to the lack of resources, weaknesses in the design and content of training courses, or a lack of coordination with the job needs of individuals and organizations.

According to the results of the frequency distribution of data, it can be concluded that demographic characteristics such as gender, age, education, and work experience directly affect individuals' views on the quality of the education process and organizational accountability. In particular, different age and educational groups can have different experiences of education processes, which should be given special attention in the design of training programs and organizational assessments.

Conclusion

As the results of data analysis show, the variable of quality of the training process explains 76.8% of the variance of the variable of performance of government organizations. In explaining this finding, it can be said that training, as one of the pillars of human resource development, is of particular importance in government organizations and can lead to the

individual and collective growth of employees. In the city of Zahedan, due to the specific geographical, social, and economic characteristics of this region, the quality of the training process in government organizations has a direct impact on the performance of these organizations and ultimately on the quality of public services. This positive effect becomes more evident when the training process is carried out continuously and with careful planning. Government organizations in Zahedan, considering the specific needs of the region and the existing challenges, should pay special attention to the quality of employee training to achieve their organizational goals. Employee training, especially in government organizations, is considered a strategic tool for achieving sustainable development goals and improving the quality of public services. Examining the quality of the training process in these organizations shows that if the quality of training is improved, employees can use their capabilities in the best possible way in line with organizational goals.

Contribution of authors

This article is an excerpt from Amir Hossein Khajeh Panah's master's thesis titled "Investigating the Quality of the Education Process in Government Organizations in Zahedan City" at Islamic Azad University, Zahedan Branch, under the supervision of Dr. Mazyar Sarhaddi.

Ethical approval

Written informed consent was obtained from the individuals for their anonymized information to be published in this article.

Conflict of interest

No conflicts of interest are declared by the authors.

مطالعات نوین در مدیریت و سازمان

سال اول، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۳ - صفحه ۷۰-۵۳

Homepage: <https://www.jmsmo.ir>

بررسی کیفیت فرآیند آموزش در سازمان های دولتی شهر زاهدان

امیرحسین خواجه پناه^۱، مازیار سرحدی^{۲*}

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

۲. گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

چکیده: هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر کیفیت فرآیند آموزش بر عملکرد سازمان های دولتی شهر زاهدان است. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی، مبتنی بر معادلات ساختاری است و جامعه آماری کارکنان سازمان های دولتی شهر زاهدان به تعداد ۵۳۹ می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۴۲۰ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی برآورد شده است. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد کیفیت فرآیند آموزش مؤمن مقدم و همکاران (۱۴۰۲) و عملکرد سازمان های دولتی نوده فراهانی (۱۴۰۰) استفاده شده که روایی محتوایی و روایی سازه تأیید گردیده و پایایی نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۸۲۱ و ۰/۸۰۶ محاسبه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای آماری SPSS23 و PLS3 استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که کیفیت فرآیند آموزش تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان های دولتی شهر زاهدان دارد. همچنین، رفتار کارکنان تأثیر بیشتری بر عملکرد سازمان های دولتی شهر زاهدان دارد.

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

*نویسنده مسئول: مازیار سرحدی

mazyar.sarhaddi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۰

تاریخ انتشار: پاییز ۱۴۰۳

واژگان کلیدی: کیفیت فرآیند آموزش، سازمان های دولتی، شهر زاهدان، عملکرد سازمانی.

DOI: [10.22034/jmsmo.2024.220478](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2024.220478)

استناد: خواجه پناه، امیرحسین. سرحدی، مازیار. (۱۴۰۳). بررسی کیفیت فرآیند آموزش در سازمان های دولتی شهر زاهدان. فصلنامه مطالعات نوین در مدیریت و سازمان، ۱(۳)، ۵۳-۷۰.

یادداشت ناشر: JMSMO درخصوص ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و وابستگی های سازمانی بی طرف می ماند.



کپی رایت: نویسندگان حق نشر و حقوق کامل انتشار را برای خود محفوظ می دارند.

منتشر شده توسط مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور. این مقاله، یک مقاله با دسترسی آزاد است که تحت مجوز

[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) منتشر شده است.

مقدمه

در دنیای امروز که تحولات سازمانی و تکنولوژیکی به سرعت در حال پیشرفت هستند، سازمان ها نیاز دارند که فرآیندهای آموزشی خود را بهبود بخشند تا بتوانند به طور مؤثری به اهداف و مأموریت های خود دست یابند. کیفیت فرآیند آموزش در سازمان های دولتی می تواند تأثیر مستقیمی بر عملکرد کارکنان، بهره وری سازمانی، و در نهایت، ارائه خدمات به شهروندان داشته باشد (Saedi & Hosseini, 2019). در این راستا، ارزیابی و تحلیل این فرآیندها به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف آنها ضروری است؛ تا بتوان برنامه های آموزشی را به گونه ای طراحی کرد که بهترین نتایج را به دست آورد (Gholami & Jalali, 2022). لذا، در بررسی تأثیر کیفیت فرآیند

آموزش بر عملکرد سازمان‌های دولتی، باید ابتدا به این نکته توجه داشت که سازمان‌های دولتی به‌عنوان بخش‌های اجرایی کشور مسئول ارائه خدمات به مردم هستند و این خدمات باید به‌طور مؤثر، کارآمد و با کیفیت بالا ارائه شوند. یکی از عوامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات، توانمندی‌های کارکنان سازمان است که این توانمندی‌ها از طریق آموزش‌های مستمر و مؤثر به دست می‌آید. کیفیت فرآیند آموزش به معنای کارآمدی، اثر بخشی و توانایی پاسخگویی به نیازهای کارکنان در موقعیت‌های مختلف است. این فرآیند به‌طور مستقیم بر افزایش دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های کارکنان تأثیر می‌گذارد که این امر در نهایت باعث بهبود عملکرد سازمان می‌شود. در واقع، فرآیند آموزش به‌عنوان یک عامل اساسی در بهبود عملکرد فردی و سازمانی در نظر گرفته می‌شود و می‌تواند در ارتقاء بهره‌وری، رضایت شغلی و انگیزه کارکنان نقشی تعیین‌کننده داشته باشد. به علاوه، ارتقاء کیفیت خدمات عمومی و کاهش هزینه‌ها از دیگر تأثیرات مثبت بهبود فرآیندهای آموزشی در سازمان‌های دولتی است (Kiani, 2021). بنابراین در دنیای امروز، کیفیت فرآیندهای آموزشی در سازمان‌های دولتی به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در افزایش بهره‌وری و کارایی این سازمان‌ها مطرح است (Abdollahzadeh, 2012).

در ادارات دولتی شهر زاهدان، مانند سایر نقاط کشور، بسیاری از سازمان‌های دولتی با چالش‌های مختلفی مواجه هستند که به نوعی به کیفیت آموزش و فرآیندهای مرتبط با آن برمی‌گردد (Saeedi & Hosseini, 2019). در این میان، فرآیند آموزش می‌تواند نقش بسزایی در بهبود عملکرد این سازمان‌ها ایفا کند (Mousavi, 2021). کیفیت آموزش نه تنها به محتوای آموزشی بستگی دارد بلکه به روش‌های تدریس، ابزارهای آموزشی، منابع در دسترس و توانمندی‌های مربیان نیز مرتبط است (Mahmoudi & Gholami, 2019). در ادارات دولتی شهر زاهدان، مشکلات خاص اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی وجود دارد که ممکن است بر کیفیت آموزش تأثیرگذار باشد. بسیاری از کارکنان این سازمان‌ها ممکن است از آموزش‌های به‌روز و مؤثر بهره‌مند نباشند و همین موضوع می‌تواند منجر به ضعف در عملکرد آنان شود. این ضعف در عملکرد می‌تواند در نهایت به کاهش بهره‌وری سازمانی، افزایش میزان خطاها، کاهش انگیزه شغلی و عدم رضایت کارکنان منجر گردد. بنابراین، کیفیت فرآیند آموزش در ادارات دولتی شهر زاهدان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و بررسی این موضوع می‌تواند راهگشای بهبود وضعیت موجود باشد. بسیاری از ادارات دولتی نیاز دارند تا برنامه‌های آموزشی خود را به‌گونه‌ای طراحی کنند که علاوه بر ارتقای مهارت‌های شغلی، انگیزه و رضایت شغلی کارکنان را نیز افزایش دهد. در این تحقیق، قصد داریم به بررسی تأثیر کیفیت فرآیند آموزش بر عملکرد سازمان‌های دولتی در زاهدان بپردازیم. لذا سوال اصلی تحقیق این است که آیا کیفیت فرآیند آموزش بر عملکرد سازمان‌های دولتی شهر زاهدان تأثیر دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

برای واژه آموزش تعاریف بسیاری بیان شده است؛ برخی از متخصصان آموزش را عبارت می‌دانند از کلیه کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی و حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان

یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام و پذیرش مسؤلیت‌های شغل خود می‌نمایند (Rezaei Mirqaed et al., 2019). آموزش منابع انسانی عبارت از بهبود نظام‌مند و پی در پی شاغلین از نظر دانش‌ها، مهارت‌ها، توانائی‌ها و رفتارها است که به رفاه آن‌ها کمک می‌کند و شرایط بهتری را برای احراز مقام بالاتر فراهم می‌آورد (Feizollahi, 2022). آموزش هرگونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح ریزی شده‌ای است که هدف آن ایجاد یادگیری در فراگیران می‌باشد. در بسیاری از کتب مدیریت، آموزش به عنوان یک ابزار مدیریت که نیازهای مهارتی و شغلی کارکنان را رفع کرده و موجب تحقق اهداف سازمان می‌شود، تعریف شده است. آموزش عبارت است از تمام فرایندهای متعددی که به وسیله افراد ایجاد می‌شود تا صلاحیت‌های متناسب با شغل‌های کارکنان در حال و آینده کسب شود (Matlay, 2020). گاتر^۱ آموزش را نوعی کوشش نظام‌دار تعریف می‌کند که هدف اصلی آن عبارت است از هماهنگ و همسو کردن آرزوها، علایق و نیازهای آن افراد با نیازها و اهداف سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می‌رود؛ شاید بتوان این تعریف را مشابه تعریف گلدشتاین^۲ دانست؛ او آموزش را یاد دادن نظام مند مهارت‌ها، قواعد، مفاهیم یا نگرش‌هایی می‌داند که در نهایت به بهبود عملکرد در یک محیط کار منجر می‌شود (Mousavi et al., 2019).

به نظر بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش منابع انسانی باید با نیازهای فردی کارکنان و مراحل متفاوت شغلی آنان متناسب باشد؛ بدین منظور طبقه‌بندی‌های گوناگونی از آموزش منابع انسانی صورت گرفته است (Sarayani et al., 2024). در یک طبقه بندی از آموزش می‌توان آموزش‌ها را به صورت دوبخشی در مقابل هم قرار داد: آموزش رسمی مقابل آموزش غیر رسمی، آموزش درونی مقابل آموزش بیرونی، آموزش اولیه مقابل آموزش ثانویه، آموزش حین خدمت مقابل آموزش پس از خدمت و آموزش ویژه مقابل آموزش عمومی. در طبقه‌بندی‌ها بیشتر بین دو نوع آموزش، یعنی آموزش رسمی و آموزش غیررسمی، بحث وجود دارد و اعتقاد بر این می‌باشد که از آموزش‌های رسمی نسبت به دیگر آموزش‌ها استفاده بیشتری به عمل می‌آید. تفاوت آموزش رسمی و غیر رسمی را می‌توان در تعیین اهداف، برنامه‌ریزی و طراحی دانست (Yaghoubi et al., 2019).

در حال حاضر آموزش منابع انسانی در سازمان‌های مختلف از جایگاه خاصی برخوردار است؛ زیرا در چند دهه اخیر بیش از هر دوران دیگر در طول تاریخ بشری، علوم و تکنولوژی پیشرفت نموده است. این تحول و دگرگونی به حدی است که عصر حاضر را عصر نیم عمر اطلاعات نامیده‌اند. یعنی دورانی که در هر ۵ سال، نیمی از اطلاعات بشری منسوخ گردیده و اطلاعات و دانش جدید جایگزین آن می‌گردد. حدود نیمی از مشاغلی که امروز در بسیاری از کشورها می‌بینیم در پنجاه سال پیش وجود نداشته است (Shariatmadari, 2021).

تغییر چندباره فعالیت حرفه‌ای در طول عمر کاری، برای مردم روزبه‌روز عادی تر می‌شود. این احتمال که فرد جوانی مهارتی را بیاموزد و آن را تا حدود سی سال کار خود بدون تغییر بنیادی ادامه دهد، دیگر بسیار ضعیف یا به کلی محال است. در جامعه‌ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش منابع انسانی نه تنها مطلوب است، بلکه فعالیتی است

¹ Guter

² Goldstain

که هر سازمانی باید برای آن منابعی را در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد (Andrioni & Popp, 2018).

کیفیت آموزش

کیفیت آموزش، به معنای توانایی یک فرآیند یا سیستم آموزشی در دستیابی به اهداف و انتقال دانش و مهارت‌های لازم برای فراگیران به شکلی مؤثر است. این مفهوم شامل عواملی چون محیط یادگیری، محتوا و ابزارهای آموزشی، روش‌های تدریس، ارزیابی عملکرد و تعاملات بین مربیان و فراگیران می‌شود (Pourkiyani et al., 2014)؛ که همگی بر نتیجه نهایی آموزش تأثیر می‌گذارند. توجه به کیفیت آموزش در دهه‌های اخیر از اهمیت زیادی برخوردار شده است، زیرا آموزش باکیفیت می‌تواند تأثیرات مثبت و پایداری بر عملکرد کارکنان، رشد شخصی و بهبود فرآیندهای سازمانی بگذارد. سازمان‌ها و نهادهای آموزشی با بهبود کیفیت آموزش تلاش می‌کنند تا افراد توانمندتر، با مهارت‌های بهتر و دیدگاه‌های سازنده‌تری به جامعه عرضه کنند (Sajjadi, 2019; UNESCO, 2000).

یونیسف^۱ (۲۰۰۰) کیفیت آموزش را نه تنها به معنای انتقال دانش فنی و علمی، بلکه توسعه ارزش‌ها، نگرش‌ها و مهارت‌های اجتماعی و روانی فردی می‌داند. طبق این دیدگاه، کیفیت آموزش شامل چهار عنصر کلیدی است: ۱. محیط یادگیری، که باید امن، مثبت و تشویق‌کننده باشد؛ ۲. محتوای آموزشی که مرتبط، جامع و متناسب با نیازهای فراگیران باشد؛ ۳. فرآیند آموزشی، که شامل روش‌های تدریس، تعامل و فعالیت‌های آموزشی می‌شود؛ و ۴. نتایج آموزشی که به دستاوردهای علمی و شخصی فراگیران اشاره دارد. این عناصر به گونه‌ای طراحی شده‌اند که هم‌افزایی کنند و باعث ایجاد تغییرات پایدار در عملکرد فراگیران شوند (UNESCO, 2000).

در تعاریف مدیریتی نیز کیفیت آموزش به تطابق فرآیندهای آموزشی با نیازهای سازمانی و فردی اشاره دارد (Mahmoudi & Pourshahabi, 2023). این تعریف به کیفیت آموزش از دیدگاه عملکرد سازمانی می‌نگرد و تمرکز آن بر ارائه محتوای مناسب برای ارتقای کارایی و توانمندی کارکنان است (Salehi, 2022). یکی از ابعاد اصلی کیفیت آموزش در این رویکرد، تناسب محتوا با نیازهای شغلی و سازمانی است، که می‌تواند به کارکنان کمک کند مهارت‌های لازم برای انجام مؤثر وظایف خود را فراگیرند (Ghasemi, 2019). همچنین، مهارت‌ها و دانش‌های به‌روز در این فرآیند باعث می‌شود که کارکنان توانمندتر و کارا تر شوند، که این مسئله مستقیماً به ارتقای کیفیت عملکرد سازمان می‌انجامد (Bahrami, 2018).

پیشینه تحقیق

احمدی و همکاران (۱۴۰۳) به بررسی ارتباط بین کیفیت برنامه‌های آموزشی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که برنامه‌های آموزشی با کیفیت موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان و

^۱ UNICEF

بهبود تعاملات داخلی در سازمان‌ها شده است (Ahmadi et al., 2024). قربانی و همکاران (۱۴۰۳) به تحلیل کیفیت فرآیندهای آموزشی در سازمان‌های دولتی و شناسایی مشکلات موجود در این فرآیندها پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که بسیاری از کارکنان به دلیل مشکلات زیرساختی و کمبود منابع آموزشی از آموزش‌های مؤثر بهره‌مند نمی‌شوند و این مسئله موجب کاهش بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها می‌شود (Ghorbani et al., 2014). کیانی و همکاران (۱۴۰۳) به بررسی تأثیر آموزش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج نشان داد که آموزش‌های شغلی به‌ویژه در زمینه مهارت‌های مدیریتی و فنی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد کارکنان دارد (Kiani et al., 2014). عباسی و همکاران (۱۴۰۲) به بررسی تأثیر استفاده از آموزش‌های الکترونیکی بر عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که استفاده از آموزش‌های الکترونیکی به بهبود عملکرد کارکنان کمک کرده و کارایی سازمان‌ها را افزایش می‌دهد (Abbasi et al., 2013). علی‌پور و همکاران (۱۴۰۲) به بررسی تأثیر کیفیت فرآیند آموزش بر بهره‌وری سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که آموزش‌های با کیفیت بالا موجب افزایش مهارت‌های شغلی کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌شود (Alipour et al., 2013). رهبر (۱۴۰۱) به بررسی آموزش و انتقال آموزش بر کیفیت خدمات سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: شهرداری رشت) پرداخته است. نتایج تحقیق نشان دادند که آموزش هم بطور مستقیم و هم بصورت غیر مستقیم (از طریق انتقال آموزش) بر کیفیت خدمات سازمان مؤثر بوده و در این بین، انتقال آموزش قادر است رابطه بین آموزش و کیفیت خدمات را تعدیل نماید (Rahbar, 2012).

العولقی^۱ و همکاران (۲۰۲۴) به اثر آموزش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان‌ها پرداختند. هدف اصلی تحقیق آنها بررسی اثرات آموزش‌های سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان‌ها در مقیاس جهانی می‌باشد. نتایج نشان داد که سازمان‌ها می‌توانند بدون در نظر گرفتن سن، سطح تحصیلات، جنسیت یا سابقه کاری نیروی انسانی، جهت گیری آموزشی را اتخاذ کنند (Al-Awlaqi et al., 2024). سندیکالیسیا و سعید^۲ (۲۰۲۳) به نقش آموزش توسعه منابع انسانی در بهبود عملکرد سازمان در کشور اندونزی پرداختند. نتایج نشان دادند که مدیریت آموزش منابع انسانی نقش بسیار مهمی در توسعه و بهبود عملکرد کارآفرینان دارد (Cendhikalisty & Said, 2023). چاشووسچی^۳ و همکاران (۲۰۲۳) به نقش آموزش منابع انسانی در شرکت‌های کوچک و متوسط بر عملکرد آنان در کشور مولداوی پرداختند. تحقیق به صورت تحلیلی و تطبیقی انجام شده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با مدیران و کارکنان شرکت‌ها استفاده شد. نتایج نشان دادند که آموزش منابع انسانی ارتباط مستقیم با بهبود عملکرد را در کسب و کارها آشکار کرد (Chasovschi et al., 2021). اولینیچک-زوستر و لوکاسیک^۴ (۲۰۲۳) به نقش آموزش‌های کارکنان در توسعه عملکرد در بخش‌های بانک‌های واقع در شهر چستوچوا پرداختند. داده‌های کیفی به کمک روش

¹ Al-Awlaqi

² Cendhikalisty & Said

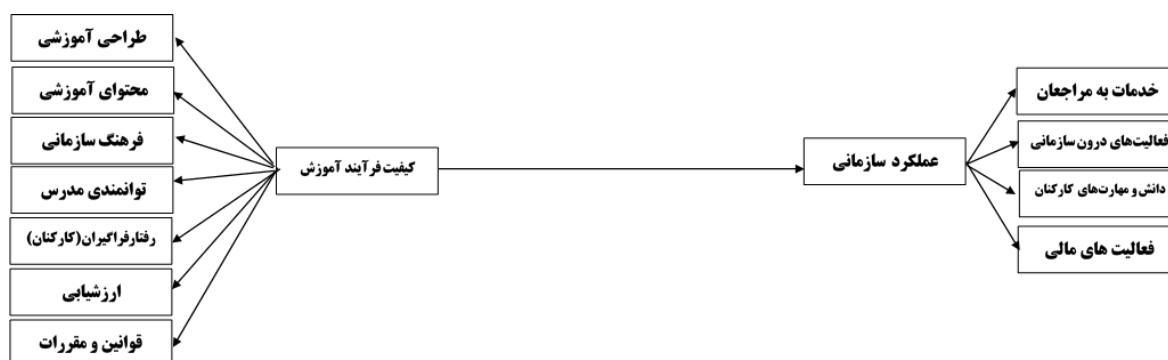
³ Chašovschi

⁴ Olejniczak-Szuster & Łukasik

تحلیل محتوای تماتیک تجزیه و تحلیل شدند تا الگوها و مفاهیم مرتبط با آموزش کارکنان و عملکرد شناسایی شوند. نتایج نشان داند که از نظر کارکنان آموزش‌ها بر سه عامل تأثیر مهمی دارد: ۱-افزایش توانایی انجام وظایف محوله در زمان کوتاه‌تر ۲- افزایش راندمان کاری و افزایش رضایت کارکنان (Olejniczak-Szuster & Łukasik, 2018). ابویاسین و سلطان^۱ (۲۰۲۲) به نقش آموزش منابع انسانی در بهبود عملکرد کارکنان: مطالعه کاربردی در هتل‌های پنج ستاره در اردن پرداختند. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. همچنین، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس (ANOVA) مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان دادند که آموزش بر هر سه معیار عملکرد کارکنان (بهره‌وری، کیفیت خدمات و رضایت شغلی) اثر مثبت دارد (Aboyassin & Sultan, 2017).

مدل مفهومی پژوهش

بر مبنای فرضیات و براساس چارچوب نظری پژوهش، روابط بین متغیرها در قالب مدل مفهومی تحقیق و به صورت نمودار شماره ۱ رسم شده است. در این مدل، متغیر کیفیت فرآیند آموزش که شامل هفت مؤلفه طراحی دوره‌های آموزشی، محتوای دوره‌های آموزشی، فرهنگ سازمانی، توانمندی مدرس در اجرا، رفتار فراگیران، ارزشیابی و قوانین و مقررات آموزشی است از مدل مومن مقدم و همکاران (۱۴۰۲) گرفته شده است؛ متغیر پاسخگویی که شامل چهار مؤلفه طراحی خدمات به مراجعان، فعالیت‌های درون سازمانی، توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان و فعالیت‌های مالی است از مدل نوده فراهانی (۱۴۰۰) گرفته شده است. مدل انتخاب شده بر اساس فرضیات و چارچوب نظری پژوهش و با توجه به ترکیب دو متغیر کلیدی (کیفیت فرآیند آموزش و عملکرد) و مؤلفه‌های آن‌ها، طراحی شده است. این مدل به‌ویژه برای بررسی ارتباطات پیچیده میان آموزش‌های منابع انسانی و تأثیر آن‌ها بر عملکرد سازمان‌ها بسیار مناسب است. با توجه به اینکه فرآیند آموزش می‌تواند تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم بر پاسخگویی سازمان‌ها داشته باشد، مدل حاضر امکان تحلیل دقیق این روابط را فراهم می‌آورد.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق (Source: By author)

¹ Aboyassin & Sultan

روش پژوهش

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر کیفیت فرآیند آموزش بر عملکرد سازمان‌های دولتی شهر زاهدان می‌باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. تعداد جامعه آماری ۵۳۹ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی شهر زاهدان از سازمان‌های ذیل برآورد شده است:

- شرکت آب و فاضلاب
- شرکت پخش فرآورده های نفتی
- مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان زاهدان
- صنعت، معدن و تجارت
- تعاون، کار و رفاه اجتماعی

شایان ذکر است که با سازمان های دیگری نیز مذاکره شد اما در نهایت، سازمان های ذکر شده همکاری لازم را نمودند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که تعداد ۴۲۰ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی مطابق جدول شماره ۱) انتخاب شدند.

جدول ۱. حجم نمونه (Source:By author)

نام سازمان	تعداد کارکنان	حجم نمونه (کوکران)
میراث فرهنگی	۷۲	۶۰
تعاون کار رفاه اجتماعی	۷۰	۵۹
صنعت، معدن تجارت	۸۰	۶۶
آب و فاضلاب	۱۷۸	۱۲۱
پخش فرآورده های نفتی	۹۶	۷۶
مدیریت جهاد کشاورزی	۴۳	۳۸
مجموع	۵۳۹	۴۲۰

برای کسب داده های ثانویه (داده های که قبلا تولید شده و در منابع موجود قابل دسترسی است) به بررسی کتاب ها، مجلات، پایان نامه ها، مقالات و سایر مستندات موجود در کتاب خانه پرداخته، با توجه به کمیابی منابع کتابخانه ای در مورد موضوع پژوهش، مهم ترین منبع مورد استفاده اینترنت بوده است که این مساله بر اهمیت پژوهش و به روز بودن پژوهش می افزاید. همچنین، در این تحقیق از دو پرسشنامه شامل پرسشنامه استاندارد کیفیت فرآیند آموزش (مومن مقدم و همکاران، ۱۴۰۲) و پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی (نوده فراهانی، ۱۴۰۰)، برای جمع آوری داده‌ها استفاده شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از نرم افزارهای SPSS و 23 و SmartPLS استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج حاصل از آمار توصیفی، جدول شماره ۲ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان را براساس میزان تحصیلات نمایش می‌دهد.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس میزان تحصیلات (Source:By author)

درصد	فراوانی	تحصیلات
۸	۳۴	دیپلم
۲۱	۸۸	فوق دیپلم
۴۶	۱۹۳	لیسانس
۲۳	۹۷	فوق لیسانس
۲	۸	دکتر
۱۰۰	۴۲۰	کل

براساس نتایج جدول شماره ۲، توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات، نشان داد که تعداد ۳۴ نفر (۸ درصد) دیپلم، تعداد ۸۸ نفر (۲۱ درصد) فوق‌دیپلم، تعداد ۱۹۳ نفر (۴۶ درصد) لیسانس، تعداد ۹۷ نفر (۲۳ درصد) فوق لیسانس و تعداد ۸ نفر (۲ درصد) دکتر را تشکیل داده‌اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات لیسانس می‌باشد. در جدول شماره ۳ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار نمایش داده شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار (Source:By author)

درصد	فراوانی	سابقه کار
۲۹.۵۲	۱۲۴	زیر ۵ سال
۳۳.۱۰	۱۳۹	۵ تا ۱۰ سال
۲۱.۹۰	۹۲	۱۱ تا ۱۵ سال
۷.۸۶	۳۳	۱۶ تا ۲۰ سال
۷.۶۲	۳۲	بیش از ۲۰ سال
۱۰۰	۴۲۰	کل

نتایج نمایش داده شده در جدول شماره ۳ توزیع فراوانی بر حسب سابقه کار را نمایش می‌دهد که تعداد ۱۲۴ نفر (۲۹/۵۲ درصد) زیر ۵ سال، تعداد ۱۳۹ نفر (۳۳/۱۰ درصد) ۵ تا ۱۰ سال، تعداد ۹۲ نفر (۲۱/۹۰ درصد) ۱۱ تا ۱۵ سال، تعداد ۳۳ نفر (۷/۸۶ درصد) ۱۶ تا ۲۰ سال، تعداد ۳۲ نفر (۷/۶۲ درصد) بیش از ۲۰ سال را تشکیل داده‌اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای سابقه کار ۵-۱۰ سال می‌باشد.

بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده و پردازش آن توسط نرم‌افزار SPSS آمار توصیفی متغیرهای تحقیق مطابق جداول شماره ۴ الی ۶ می‌باشد.

جدول ۴. آمارهای توصیفی متغیرهای تحقیق (Source:By author)

ردیف	شرح متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار
۱	کیفیت فرآیند آموزش	۲.۸۸	۲.۸۹	۰.۳۹
۲	عملکرد سازمان های دولتی	۲.۹۸	۲.۹۹	۰.۳۵

همانطور که از جدول شماره ۴ استنباط می‌شود، بیشترین میانگین ۲/۹۸ مربوط به عملکرد سازمان های دولتی و کمترین میانگین ۲/۸۸ مربوط به کیفیت فرآیند آموزش بوده است.

جدول ۵. آمارهای توصیفی مؤلفه‌های کیفیت فرآیند آموزش (Source:By author)

ردیف	متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	میانه	انحراف معیار
۱		طراحی دوره‌های آموزشی	۲.۶۱۶۱	۲.۵۰	۰.۶۲۲۵۷
۲		محتوای دوره‌های آموزشی	۲.۷۹۸۲	۲.۶۷	۰.۶۳۹۹۳
۳	کیفیت	فرهنگ سازمانی	۲.۸۹۹۴	۲.۷۵	۰.۶۳۸۲۵
۴	فرآیند	توانمندی مدرس در اجرا	۲.۸۸۸۷	۳	۰.۶۱۹۱۲
۵	آموزش	رفتار فراگیران	۲.۹۴۹۴	۳	۰.۶۰۵۲۴
۶		ارزشیابی	۲.۹۹۰۵	۳	۰.۶۲۵۳۲
۷		قوانین و مقررات آموزشی	۲.۹۹۱۷	۳	۰.۵۶۹۹۲

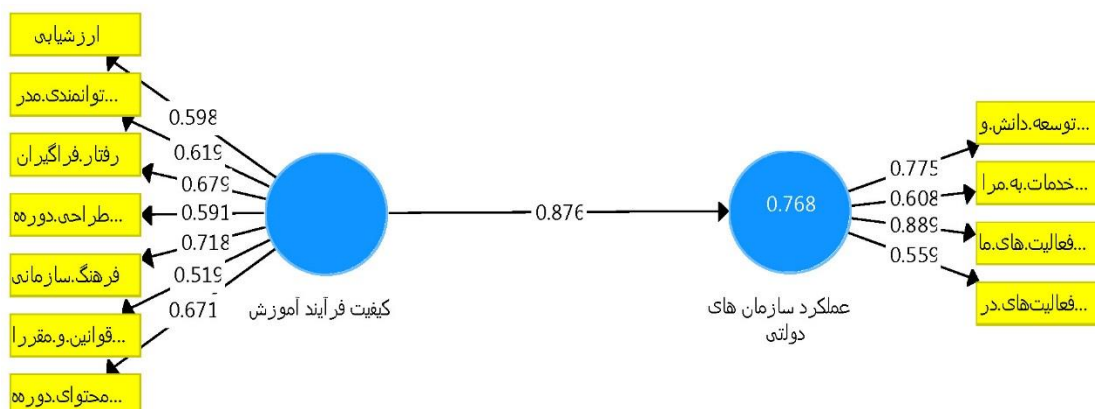
همانطور که از جدول شماره ۵ استنباط می‌شود، بیشترین میانگین ۲.۹۹۱۷ مربوط به قوانین و مقررات آموزشی و کمترین میانگین ۲/۶۱ مربوط به طراحی دوره‌های آموزشی بوده است.

جدول ۶. آمارهای توصیفی مؤلفه‌های عملکرد سازمان های دولتی (Source:By author)

ردیف	متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	میانه	انحراف معیار
۱		خدمات به مراجعان	۲.۹۵۸۳	۳	۰.۵۸۸۰۶
۲	عملکرد سازمان های	فعالیت‌های درون سازمانی	۳.۰۷۲۶	۳	۰.۵۰۹۰۸
۳	دولتی	توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان	۲.۹۳۷۳	۳	۰.۴۶۲۷۹
۴		فعالیت های مالی	۲.۹۳۵۹	۳	۰.۳۸۶۸۵

همانطور که از جدول شماره ۶ استنباط می‌شود، بیشترین میانگین ۳/۰۷ مربوط به فعالیت‌های درون سازمانی و کمترین میانگین ۲/۹۳۵۹ مربوط به فعالیت‌های مالی بوده است.

جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش به صورت متغیر مکنون و در قالب مدل‌های عاملی مرتبه اول وارد مدل معادلات ساختاری گردیدند. برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری و پارامترهای اصلی این مدل (اثر مستقیم بین متغیرهای تحقیق) در نمودار شماره ۱ و جداول شماره ۷ و ۸ گزارش شده است.



نمودار ۱. مدل فرضیه اصلی در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۷. شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار به دست آمده	۰.۳۷۹	۰.۰۸۹	۰.۹۵

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده‌ها مدل نظری پژوهش را حمایت می‌کنند. به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به مدل برقرار است و شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۸. نتایج معادلات ساختاری اثر مستقیم متغیرهای فرضیه اصلی (Source:By author)

اثرات	رابطه	ضریب مسیر	t آماره	ضریب تعیین	سطح معناداری
مستقیم	کیفیت فرآیند آموزش - عملکرد سازمان‌های دولتی	۰.۸۷۶	۳۱.۰۵۵	۰.۷۶۸	۰.۰۰۰

$|t| > 1.96$ Significant at $P < 0.05$, $|t| > 2.58$ Significant at $P < 0.01$

بر حسب نتایج نمایش داده شده در جدول شماره ۸، متغیر کیفیت فرآیند آموزش ۷۶/۸ درصد از واریانس متغیر عملکرد سازمان‌های دولتی را تبیین می‌کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود. در نتیجه، می‌توان گفت متغیر کیفیت فرآیند آموزش در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر عملکرد سازمان‌های دولتی را دارد. اثر متغیر کیفیت فرآیند آموزش بر عملکرد سازمان‌های دولتی شهر زاهدان به لحاظ آماری معنادار است ($P < 0/05$).

بحث و نتیجه گیری

نتایج در خصوص توزیع فراوانی متغیرهای تحقیق نشان داد که بیشترین میانگین ۳/۰۳ مربوط به عملکرد سازمان‌های دولتی و کمترین میانگین ۲/۸۳ مربوط به کیفیت فرآیند آموزش بوده است. این نتیجه می‌تواند به واسطه تلاش‌های مداوم و منابع مالی سازمان‌های دولتی برای بهبود عملکرد و ارائه خدمات به‌طور مؤثر باشد. از طرف دیگر، کمترین

میانگین مربوط به کیفیت فرآیند آموزش با مقدار $2/83$ بود که نشان دهنده احساس ناکافی بودن در زمینه کیفیت فرآیندهای آموزشی است. این موضوع می‌تواند به کمبود منابع، ضعف در طراحی و محتوای دوره‌های آموزشی، یا عدم هماهنگی با نیازهای شغلی افراد و سازمان‌ها ارتباط داشته باشد.

با توجه به نتایج توزیع فراوانی داده‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که ویژگی‌های جمعیتی نظیر جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار، به‌طور مستقیم بر دیدگاه‌های افراد در خصوص کیفیت فرآیند آموزش و پاسخگویی سازمانی تأثیرگذار است. به‌طور خاص، گروه‌های سنی و تحصیلی مختلف می‌توانند تجربیات متفاوتی از فرآیندهای آموزشی داشته باشند که باید در طراحی برنامه‌های آموزشی و ارزیابی‌های سازمانی به آن توجه ویژه‌ای شود.

همان‌گونه که نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد، متغیر کیفیت فرآیند آموزش $76/8$ درصد از واریانس متغیر عملکرد سازمان‌های دولتی را تبیین می‌کند. بنابراین، فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. این نتایج تا حدودی با نتایج تحقیقات رهبر ماسوله (۱۴۰۱) که نشان دادند آموزش هم‌طور مستقیم و هم‌بصورت غیر مستقیم (از طریق انتقال آموزش) بر کیفیت خدمات سازمان مؤثر بوده و در این بین، انتقال آموزش قادر است رابطه بین آموزش و کیفیت خدمات را تعدیل نماید هم‌سو است. نتایج پژوهش حمیدی نصرآباد (۱۴۰۰) نشان داد بین دو دفتر آموزش کارکنان از لحاظ بهینه‌کاو فرآیند در سطح فعالیت مشابهت وجود دارد و تفاوت عمده آنها بیشتر در بودجه دریافتی و امکانات موجود در دو دفتر است. سالاس و همکاران (۲۰۲۰) نشان داده‌اند که آموزش مستمر به بهبود کیفیت خدمات منجر می‌شود. بالدوین و فورد (۲۰۲۱) نشان داده‌اند که کیفیت آموزش بر نتایج سازمانی تأثیرگذار است. فیلیپس (۲۰۱۹) ارتباط مثبتی را در ارتباط با بهبود کیفیت خدمات نشان داده است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که آموزش به عنوان یکی از ارکان توسعه منابع انسانی، در سازمان‌های دولتی اهمیت ویژه‌ای دارد و می‌تواند به رشد فردی و جمعی کارکنان منجر شود. در شهر زاهدان، به دلیل ویژگی‌های خاص جغرافیایی، اجتماعی و اقتصادی این منطقه، کیفیت فرآیند آموزش در سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیمی بر عملکرد این سازمان‌ها و در نهایت بر کیفیت خدمات عمومی دارد. این تأثیر مثبت زمانی مشهودتر می‌شود که فرآیند آموزش به‌طور مستمر و با برنامه‌ریزی دقیق انجام گیرد. سازمان‌های دولتی در زاهدان با توجه به نیازهای خاص منطقه و چالش‌های موجود، باید به کیفیت آموزش کارکنان توجه ویژه داشته باشند تا بتوانند به اهداف سازمانی خود دست یابند. در واقع، آموزش کارکنان به‌ویژه در سازمان‌های دولتی به عنوان یک ابزار استراتژیک برای تحقق اهداف توسعه پایدار و ارتقاء کیفیت خدمات عمومی به‌شمار می‌آید. بررسی کیفیت فرآیند آموزش در این سازمان‌ها نشان می‌دهد که در صورت ارتقاء سطح کیفیت آموزش، کارکنان می‌توانند توانمندی‌های خود را در راستای اهداف سازمانی به بهترین نحو ممکن به کار گیرند. این موضوع در نهایت منجر به بهبود عملکرد سازمان‌ها و ارتقاء سطح خدمات عمومی می‌شود. در نتیجه، درک صحیح از اهمیت و کیفیت آموزش در سازمان‌های دولتی زاهدان ضروری است. همچنین، ارائه برنامه‌های آموزشی متناسب با نیازهای خاص کارکنان و استفاده از روش‌های نوین آموزش می‌تواند به بهبود کیفیت فرآیند آموزش در این سازمان‌ها کمک کند. با توجه به اینکه سازمان‌های دولتی زاهدان در برخی موارد با مشکلاتی نظیر کمبود منابع

مالی، زیرساخت‌های آموزشی ناکافی و چالش‌های مدیریتی مواجه هستند، توجه به کیفیت فرآیند آموزش می‌تواند به‌عنوان یک راهکار کلیدی برای مقابله با این مشکلات و ارتقاء سطح خدمات عمومی در نظر گرفته شود. از طرفی، کیفیت آموزش در سازمان‌های دولتی نه تنها به بهبود مهارت‌های فنی و تخصصی کارکنان کمک می‌کند، بلکه به تقویت مهارت‌های نرم نظیر ارتباطات، کار گروهی و حل مسئله نیز می‌انجامد. این امر باعث می‌شود که کارکنان توانمندتر و کارآزموده‌تری در سازمان‌های دولتی زاهدان حضور داشته باشند که بتوانند با چالش‌های مختلف در محیط کاری خود به خوبی مقابله کنند. از سوی دیگر، کیفیت آموزش می‌تواند به بهبود روحیه کارکنان، افزایش رضایتمندی آن‌ها از شغل خود و کاهش نرخ ترک شغل منجر شود. در واقع، زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان به آموزش و توسعه فردی آنان اهمیت می‌دهد، انگیزه و تعهد بیشتری نسبت به کار خود خواهند داشت که این امر موجب افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود. همچنین، در شرایطی که سازمان‌های دولتی به دنبال ارتقاء کیفیت خدمات خود به شهروندان هستند، آموزش کارکنان باید در راستای نیازهای مشتریان و شهروندان باشد. در این راستا، بهبود کیفیت فرآیند آموزش در سازمان‌های دولتی زاهدان می‌تواند به ارتقاء مهارت‌های ارتباطی و خدماتی کارکنان کمک کرده و در نهایت موجب بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مردم شود. بنابراین، کیفیت فرآیند آموزش در سازمان‌های دولتی زاهدان نه تنها به خود کارکنان بلکه به کل جامعه نیز کمک خواهد کرد و اثرات مثبتی در جهت بهبود وضعیت عمومی خواهد داشت.

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود از روش‌های آموزشی نوین و ترکیب آموزش‌های آنلاین و حضوری برای ارتقای کیفیت فرآیند آموزش استفاده گردد. طراحی دوره‌های آموزشی با تمرکز بر مهارت‌های عملی و کاربردی که مستقیماً به بهبود عملکرد کارکنان در محیط کار کمک کند. انجام ارزیابی‌های دوره‌ای از کیفیت فرآیندهای آموزشی و اعمال تغییرات و به‌روزرسانی‌ها بر اساس نتایج این ارزیابی‌ها.

مشارکت نویسندگان

این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد امیرحسین خواجه پناه با عنوان «بررسی کیفیت فرآیند آموزش در سازمان‌های دولتی شهر زاهدان» دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان با راهنمایی دکتر مازیار سرحدی می‌باشد.

تأیید اخلاقی

رضایت کتبی آگاهانه از افراد برای انتشار اطلاعات ناشناس آنها در این مقاله اخذ شده است.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Abbasi, Z., Khodari, R., & Rezaei, P. (2013). Investigating the impact of e-learning on the performance of government organizations in Zahedan. *Journal of Modern Educational Technologies*, 39(1), 82-99. [In Persian]
- Abdollahzadeh, J. (2012). The quality of educational processes in government organizations and its impact on productivity. *Journal of Public Administration*, 34(4), 32-45. [In Persian]
- Aboyasir, N., & Sultan, M. A. F. (2017). The Role of Human Resources Training in Improving the Employee's Performance: Applied Study in the Five Stars Hotels in Jordan. *International Journal of Business Administration*, 8(5), 46. <https://doi.org/10.5430/ijba.v8n5p46>
- Ahmadi, F., Mohammadi, S., & Ariyaeifar, A. (2024). Investigating the effect of training programs on job satisfaction of employees of government organizations in Zahedan. *Scientific Journal of Human Resource Management*, 35(2), 42-60. [In Persian]
- Al-Awlaqi, M. A., Aamer, A. M., Barahma, M. M., & Battour, M. (2024). The interaction between leadership styles and their followers' human capital: a correspondence analysis approach applied to micro-sized businesses. *Journal of Management Development*, 40(1), 74-93.
- Alipour, S. H., Alizadeh, M., & Jami, R. (2013). Investigating the impact of the quality of the education process on the productivity of government organizations in Zahedan. *Quarterly Journal of Public Administration Research*, 24(3), 57-75. [In Persian]
- Andrioni, F., & Popp, L. E. (2018). Socio-Economic And Dynamic The Workplace. *Annals of the University of Petroșani. Economics*, 13(2), 181-190.
- Bahrami, S. (2018). *Quality of education and its impact on organizational performance*. Scientific and Cultural Publications. Tehran. [In Persian]
- Cendhikalistya, U. O., & Said, M. (2023). The Role of Human Resource Development Management in, Improving Creative Entrepreneurs at overloops Photography, Yogyakarta, Indonesia. *EAJMR - Eastern Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 67-86.
- Chasovschi, C., Nastase, C., Popescu, M., Scutariu, A.-L., & Condratov, I.-A. (2021). Human Resources Training Needs in the Small and Medium Enterprises from Cross-Border Area Romania-Ukraine-Republic of Moldova. *Sustainability* 13(4), 2150. <https://doi.org/10.3390/su13042150>
- Feizollahi, S. (2022). Presenting an effective model for in-service training courses in government organizations using a meta-synthesis approach. *Human Resources Excellence Quarterly*, 3(3). [In Persian]
- Ghasemi, M. (2019). The suitability of educational content with job needs. *Journal of Human Resources Development*, 10(4), 31-50. [In Persian]
- Gholami, S. G., & Jalali, H. (2022). Evaluation and Analysis of Educational Processes in Government Organizations. *Quarterly Journal of Educational Sciences and Research*, 14(1), 110-124. [In Persian]
- Ghorbani, M., Shirzad, J., & Mohammadzadeh, G. (2014). Quality Analysis of Educational Processes in Zahedan Government Organizations. *Quarterly Journal of Education and Organizational Development*, 17(4), 105-122. [In Persian]
- Kiani, F., Safaei, S., & Sharifi, M. (2014). Investigating the relationship between job training and improving employee performance in Zahedan government organizations. *Scientific Journal of Educational Research*, 22(2), 35-50. [In Persian]
- Kiani, R. (2021). Investigating the impact of effective training on organizational performance. *Journal of Human Resource Management Research*, 28(2), 78-90. [In Persian]
- Mahmoudi, F., & Gholami, M. (2019). Modern educational methods and their impact on the quality of education in government organizations. *Iranian Journal of Educational Research*, 33(6), 204-215. [In Persian]
- Mahmoudi, J., & Pourshahabi, V. (2023). Investigating the effect of financial intelligence value on employees' risk taking with the mediating role of social capital. *Journal of value creating in*

- Business Management*, 2(4), 25-45. <https://doi.org/10.22034/jvcbm.2023.314246.1009> [In Persian]
- Matlay, H. (2020). Training and human resource issues in small e-businesses: towards a research agenda. *Journal of Information Management*, 46(8/9), 520 – 526.
- Mousavi, S. (2021). Challenges and solutions for improving the education process in government offices in Zahedan. *Journal of Social and Cultural Studies*, 22(5), 99-112. [In Persian]
- Mousavi, S. A., Ameri Shahrabi, M., & Biabani, G. (2019). The role of cultural activities in the reformation and education of prisoners and their return to life (case study of Hamedan Central Prison). *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 4(14), 96-114. [In Persian]
- Olejniczak-Szuster, K., & Łukasik, K. (2018). The Role of Trainings in the Development of Employees in the Banks Departments Located in Czestochowa City – Own Research Results. *Folia Oeconomica Stetinensia*, 18(2), 7-18.
- Pourkiyani, M., Pourshahabi, V., & Farzan, F. (2014). Leadership styles and organizational learning. *Journal of Applied Sciences Research*, 10(6), 615-624.
- Rahbar, A. (2012). Investigating the impact of education and training transfer on the quality of services of government organizations (case study: Rasht Municipality). *Scientific Journal of Modern Research Approaches to Management and Accounting*, 6(22), 589-609. [In Persian]
- Rezaei Mirqaed, H., Ahmadi Kohnali, R., & Koushki Jahromi, A. (2019). Needs assessment and determination of training courses for staff of education and research units of Hormozgan University based on the competency approach. *Educational Planning Studies*, 6(12), 133-166. [In Persian]
- Saeedi, S. H., & Hosseini, A. (2019). The impact of the quality of the education process on the performance of government organizations. *Iranian Journal of Public Administration*, 25(3), 45-56. [In Persian]
- Sajjadi, A. (2019). New concepts and approaches in education quality. *Educational Management Research*, 12(1), 45-60. [In Persian]
- Salehi, M. R. (2022). *Knowledge Management and Organizational Learning: Application of SECI Model in Education*. Noavaran Publications. Tehran. [In Persian]
- Sarayani, A., Pourshahabi, V., Yaghobi, N., & Kamaliyan, A. R. (2024). Presenting the model of recruitment and selection of human resources of the public sector with the approach of the entrepreneurial government. *Management and Educational Perspective*, 6(1), 159-188. [In Persian]
- Shariatmadari, M. (2021). *The necessity of education in building human resources and its development in the third millennium*. Danesh Publishing. Tehran. [In Persian]
- UNESCO. (2000). *Frameworks for Quality Assessment in Education*. International Center for Educational Research. Tehran. [In Persian]
- Yaghoubi, M. H., Ali Asgari, M., Abbasi, E., & Niknam, Z. (2019). A study on designing a conceptual model of the curriculum: a synthesis approach. *Scientific-Research Bimonthly Journal of Educational Strategies in Medical Sciences*, 12(1), 92-101. [In Persian]