Research Article

The Iranian Journal of Health Insurance | Volume 8, Issue 3, Autumn 2025 | Pages: 263-276

journal.ihio.gov.ir

Designing a Training Effectiveness Questionnaire to Assess Perception and Behavior of Employees in Iranian Health Insurance Organization

Mohammadreza Hosseini[1] PhD, Abolfazl Boujari[2] PhD, Hadi Zamani[3*] PhD

[1] Department of Sociology, Faculty of Humanities, Ayatollah Boroujerdi University, Boroujerd, Iran
[2] Iranian Health Insurance Organization, Tehran, Iran
[3] University of Tehran, Kish International Campus, Kish, Iran

***Correspondence to:** Hadi Zamani, Email: hadizamani1404@yahoo.com

Received: August 20, 2025 **Revised:** November 10, 2025 **Accepted:** November 25, 2025 **Online Published:** December 16, 2025

Abstract

Introduction: Employee empowerment is a fundamental pillar of organizational development, with training recognized as its most influential component. Effective training plays a vital role in enhancing employees' awareness, behavior, and participation. This study aimed to design and validate a questionnaire for assessing training effectiveness at Level 3 (behavioral–cognitive) within the Iranian Health Insurance Organization. This level focuses on learners' perception and practical application of acquired knowledge and draws upon Gestalt principles in learning experience design.

Methods: The research employed a qualitative–descriptive methodology with an instrumental–developmental approach, using directed content analysis to extract theoretical components.

Results: In the first phase, initial items were derived from credible sources and reviewed by five expert evaluators across three dimensions: "topic relevance," "clarity," and "importance." In the second phase, the questionnaire was pilot-tested with 43 provincial training officers. Content validity was assessed using Lashé's coefficient, revealing that over 85% of items held high validity (coefficient ≥ 0.80). Reliability was confirmed through Cronbach's alpha ($\alpha = 0.981$), indicating strong internal consistency and no need for item elimination. Descriptive statistics further demonstrated appropriate item dispersion and balanced scale usage.

Conclusion: The findings confirm that the developed questionnaire possesses strong validity and reliability, making it a suitable instrument for evaluating Level 3 (behavioral) training effectiveness among employees of the Health Insurance Organization.

Keywords: Employee Empowerment, Training Effectiveness Questionnaire, Assessment Tool Design, Level 3 Learning Citation

Highlights:

1. This study designed and validated a standardized, localized questionnaire at Level 3 (behavioral–cognitive) for the first time in the Iranian Health Insurance Organization, enabling the measurement of employees' perception and behavioral change after training.
2. Findings revealed that more than 85% of items had strong content validity, and Cronbach's alpha of 0.981 indicated excellent internal consistency. Thus, the developed instrument can serve as a reliable model for evaluating training effectiveness in similar organizations.

Citation:
Hosseini M, Boujari A, Zamani H. Designing a Training Effectiveness Questionnaire to Assess Perception and Behavior of Employees in Iranian Health Insurance Organization. Iran J Health Insur. 2025;8(3):263-76.

Copyright © 2025 The Author(s); Published by National Center for Health Insurance Research. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

مقاله پژوهشی
فصلنامه علمی- پژوهشی بیمه سلامت ایران | دوره ۸، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۴ | صفحات ۲۶۳ تا ۲۷۶

طراحی پرسشنامه آموزش سنجش ادراک و رفتار کارکنان سازمان بیمه سلامت ایران

محمدرضا حسینی[۱] PhD، ابوالفضل بوجاری[۲] PhD، هادی زمانی[۳*] PhD

[۱] گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آیت‌الله بروجردی، بروجرد، ایران
[۲] سازمان بیمه سلامت ایران، تهران، ایران
[۳] دانشگاه تهران، پردیس بین المللی کیش، کیش، ایران

[*] **نویسنده مسئول:** هادی زمانی، پست الکترونیک: hadizamani1404@yahoo.com

دریافت: ۱۴۰۴/۰۵/۲۹ **تصحیح:** ۱۴۰۴/۰۸/۱۹ **پذیرش:** ۱۴۰۴/۰۹/۰۴ **انتشار آنلاین:** ۱۴۰۴/۰۹/۲۵

چکیده

مقدمه: توانمندسازی کارکنان از ارکان بنیادین توسعه سازمانی است و آموزش، به‌عنوان مؤثرترین شاخص آن، نقش حیاتی در ارتقای شناخت، رفتار و مشارکت کارکنان ایفا می‌کند. پژوهش حاضر با هدف طراحی و اعتبارسنجی پرسشنامه‌ای برای سنجش اثربخشی آموزش در سطح سوم (رفتاری-شناختی) در سازمان بیمه سلامت ایران انجام شده است. این سطح بر ادراک و کاربرد عملی آموخته‌ها توسط کارآموزان تمرکز دارد و از اصول گشتالت در طراحی تجربه یادگیری بهره می‌گیرد.

روش بررسی: مطالعه حاضر از نوع کیفی-توصیفی با رویکرد ابزاری-توسعه‌ای بوده و از تحلیل محتوای جهت‌دار برای استخراج مؤلفه‌های نظری استفاده شد.

یافته‌ها: در مرحله اول، گویه‌های اولیه از منابع معتبر استخراج و توسط پنج داور خبره از سه بُعد «تناسب موضوع»، «وضوح» و «اهمیت» بررسی شدند. در مرحله دوم، پرسشنامه در پیش‌آزمون برای ۴۳ نفر از مسئولان آموزش استان‌ها ارسال شد. برای سنجش روایی محتوا، از ضریب لاشه استفاده شد که نشان داد بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها دارای اعتبار بالا (ضریب ≤ ۰/۸۰) هستند. پایایی پرسشنامه نیز با آلفای کرونباخ ۰/۹۸۱ تأیید شد که نشان‌دهنده همبستگی بالا و بی‌نیازی به حذف گویه‌هاست. تحلیل‌های توصیفی نیز پراکندگی مناسب و استفاده متعادل از مقیاس را نشان دادند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاکی از آن است که پرسشنامه طراحی‌شده از اعتبار و پایایی مطلوبی برخوردار بوده و می‌تواند به‌عنوان ابزاری معتبر برای سنجش اثربخشی آموزش در سطح ۳ (رفتاری) کارکنان سازمان بیمه سلامت مورد استفاده قرار گیرد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی کارکنان، پرسشنامه اثربخشی آموزشی، طراحی ابزار سنجش، یادگیری سطح سوم

نکات ویژه

۱- این پژوهش برای نخستین بار پرسش‌نامه‌ای استاندارد و بومی‌سازیشده در سنجش سطح سوم (رفتاری-شناختی) طراحی و اعتبارسنجی کرده است که توانایی سنجش ادراک و تغییر رفتار کارکنان پس از آموزش را دارد.

۲- نتایج نشان داد بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها دارای اعتبار محتوایی مناسب هستند و آلفای کرونباخ ۰/۹۸۱ بیانگر انسجام درونی بسیار قوی پرسشنامه است؛ بنابراین ابزار طراحی‌شده می‌تواند به‌عنوان مدلی معتبر برای ارزیابی اثربخشی آموزش در سازمان‌های مشابه مورد استفاده قرار گیرد.

مقدمه

هر ساله، کسب‌وکارهای آمریکایی در مجموع بیش از ۸۰ میلیارد دلار برای آموزش کارمندان خود هزینه می‌کنند و هزینه‌های جهانی برای آموزش و توسعه در ۱۱ سال گذشته ۴۰۰ درصد افزایش یافته است. اما مهم نیست چقدر پول خرج می‌کنید. مهم این است که آموزش شما چقدر مؤثر است و کارمندان شما چقدر خوب آن را دریافت می‌کنند. بنابراین، اندازه‌گیری اثربخشی آموزش برای همه شرکت‌ها و سازمان‌ها در هر اندازه‌ای حیاتی است [۱]. تعهد سازمانی از سال ۱۹۵۰ به دلیل پیامدهای قابل توجه آن بر کارکنان و سازمان‌ها، مورد توجه گسترده‌ای قرار گرفته است. بنابراین، برای هر شرکتی بسیار مهم است جنبه‌هایی را که تعهد کارکنان را افزایش می‌دهد و در نتیجه منجر به دستیابی به اهداف و بهینه‌سازی سرمایه انسانی می‌شود، تعیین و درک کند [۲].

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

توانمندسازی کارکنان یکی از مهم‌ترین مولفه‌های رشد و توسعه سازمانی است. سازمان‌هایی که کارکنان با انگیزه، هدفمند و پویا دارند و کارکنان آنها در هر سطحی برای آگاهی و رشد خود وقت می‌گذرند، اثربخشی بهتری در محیط کار بروز می‌دهند. آنها در فرآیندهای جمعی مشارکت بیشتری داشته و برای حل مسائل پیشقدم هستند. از میان شاخص‌های توانمندسازی «آموزش» مهم‌ترین مولفه و اثربخش‌ترین است.

آموزش به معنای دستیابی کارکنان به شناخت بیشتر و درک متقابل، نقطه تعالی رشد و توسعه سازمانی است. عموما مهم‌ترین راهبرد برای عبور از بحران‌های پیش رو و یا حتی گامی فراتر برای جلوگیری از وقوع بحران‌ها، توجه به آموزش و توانمندسازی کارکنان است. اما نکته مهم نه برگزاری کمّی دوره‌های آموزشی بلکه کیفیت و اثربخشی این آموزش‌هاست که دستیابی به سطح سنجش درست آنها می‌تواند باعث تحقق این هدف مهم شود [۳].

مارک استوارت و امیلیا سانتوس در مطالعه‌ای با عنوان «برداشت‌های کارکنان و تاثیر آنها بر اثربخشی آموزش» به این نتیجه رسیدند که برای اثربخشی آموزش بیش از محیط و تجربیات کارکنان، تاثیر ادراک کارآموزان پس از آموزش و کاربرد آنچه آموخته اند، در عمل مهم است[۴]. همچنین نیاز شدیدی به ابزارهای کوتاه‌تر و عملی وجود دارد که در عین حال طیف گسترده‌ای از ساختارهای اندازه‌گیری را در مطالعات پوشش دهند [۵].

اصول گشتالت همچنان یک چارچوب حیاتی برای طراحی تجربه یادگیری هستند. با درک و به کارگیری این اصول نزدیکی، شباهت، تداوم، بسته بودن، ارتباط شکل و زمینه و تقارن، متخصصان یادگیری می‌توانند مواد آموزشی مؤثرتر و جذاب‌تری ایجاد کنند. این اصول با فرآیندهای شناختی همسو هستند، بار شناختی را کاهش می‌دهند و درک و حفظ مطالب را افزایش می‌دهند. استفاده از اصول گشتالت در طراحی تجربه یادگیری نه تنها از توسعه تفکر انتقادی و مهارت‌های حل مسئله پشتیبانی می‌کند، بلکه خلاقیت و نوآوری را نیز تشویق می‌کند. با بهینه‌سازی اصول گشتالت، مربیان می‌توانند استراتژی‌های تدریس خود را ارتقا دهند، اهداف یادگیری را بهتر تنظیم کنند و در نهایت نتایج یادگیرندگان را بهبود بخشند و شاخص‌های مطلوب‌تری برای اندازه‌گیری استخراج کرد [۶].

می‌توان ابزارهای متعددی را توصیه کرد. با این حال مطالعات آینده باید تلاش کند تا از روش‌های کیفی برای توسعه بیشتر ابزارهای موجود استفاده کند [۷]. اصول گشتالت یا قوانین گشتالت، قوانینی برای سازمان‌دهی صحنه‌های ادراکی هستند. وقتی به جهان نگاه می‌کنیم، معمولاً صحنه‌های پیچیده‌ای را درک می‌کنیم که از گروه‌های زیادی از اشیا در پس‌زمینه‌ای خاص تشکیل شده‌اند و خود اشیا از بخش‌هایی تشکیل شده‌اند که ممکن است از بخش‌های کوچک‌تر و غیره تشکیل شده باشند. چگونه می‌توانیم به چنین دستاورد ادراکی قابل توجهی دست‌یابیم [۸]؟

اصول و تکنیک‌های مشتق‌شده از گشتالت‌درمانی در محیط‌های آموزشی متنوعی در سطح بین‌المللی به کار گرفته می‌شوند [۹]. از آنجا که شناسایی و اندازه‌گیری رفتار کارکنان برای موفقیت کارکنان و سازمان حیاتی است، هدف این اثر تعریف و ارائه نمونه‌هایی از شناسایی و اندازه‌گیری رفتار کارکنان و ارائه راه‌حل‌هایی برای رفع موانع اندازه‌گیری در سازمان‌هاست [۱۰].

سطوح سنجش اثربخشی آموزش در چهار سطح پیش‌بینی شده است. سطح ۳ یا سطح رفتاری – ادراکی که هدفش این است که بررسی کنیم آیا رفتار کارمند به دلیل آموزش دریافتی تغییر کرده یا خیر؟ این تغییر تا چه حد بوده و به طور خاص، آموزش چگونه بر عملکرد و نگرش کلی آنها تأثیر گذاشته است؟ همچون شاخص‌های کلیدی عملکرد: مشارکت کارکنان، افزایش انگیزش و غیره که این تغییر رفتار معمولاً از طریق مشاهدات و بررسی‌ها، قبل و بعد از آموزش، اندازه‌گیری می‌شود [۱].

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

سطح سه این سنجش که بیشتر بر ارزیابی شناختی یا رفتاری کارکنان تاکید دارد، ملاک عمل این مطالعه است. یعنی بررسی سطح درک فرد از مفاهیم کلیدی و نقش خود در سازمان، سنجش سطح تقویت ارزش‌های سازمانی، میزان تغییر رفتار در ارتباطات بین فردی و شیوه‌های خلاقانه در برخورد و حل مسائل که از ادراک شناختی او سرچشمه می‌گیرد [۱۱]. بنابراین شناخت مولفه‌های سنجش سطح ادراک شناختی شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی و طراحی پرسشنامه استاندارد سنجش این سطح برای ارزیابی اثربخشی دوره‌ها هدف مهم این مطالعه محسوب می‌شود.

روش بررسی

این پژوهش با هدف طراحی و اعتبارسنجی پرسشنامه سطح ۳ رفتاری – شناختی اثربخشی شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی سازمان بیمه سلامت انجام شد. نوع مطالعه از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، کیفی- توصیفی با رویکرد ابزاری- توسعه‌ای است. در این مطالعه، از ترکیب روش‌های کتابخانه‌ای - اسنادی و تحلیل محتوای کیفی بهره گرفته شد تا مؤلفه‌های نظری به‌صورت دقیق استخراج و به ابزار سنجش تبدیل شوند. با توجه به مطالعات کتابخانه ای مدل مفهومی استخراج شد (شکل ۱).

باتوجه به ماهیت مفهومی و نظری موضوع، روش کیفی مبتنی بر تحلیل محتوای جهت‌دار انتخاب شد. این روش امکان استخراج مؤلفه‌ها از منابع معتبر و تطبیق آنها با تجربیات نخبگان را فراهم می‌سازد. همچنین، رویکرد ابزاری به پژوهش، طراحی پرسشنامه‌ای معتبر و قابل اتکا را هدف قرار داد. مطالعه در بازه زمانی اردیبهشت تا مردادماه ۱۴۰۴ در شهر تهران (ایران) انجام شد. جامعه آماری شامل متخصصان حوزه جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی و مدیران و کارشناسان آموزش سازمان بیمه سلامت بود. نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند انجام شد. در مرحله اول، برای بررسی روایی محتوایی گویه‌های استخراج شده از دل نظریات، در قالب پرسشنامه ای، گویه‌ها برای صحت‌سنجی (اهمیت، وضوح و تناسب موضوع) برای پنج نفر از کارشناسان متخصص آموزش با سابقه ارسال شد. در مرحله دوم، پرسشنامه استخراج شده در اختیار آنها قرار گرفت تا سوالات نیز مورد صحت‌سنجی قرار گیرند، سپس پرسشنامه در پیش آزمون برای معاونان توسعه مدیریت و منابع ادارات کل بیمه سلامت استان‌ها و مسئولان آموزش استان‌ها ارسال شد که ۴۳ نفر از آنها، آن را تکمیل کردند. در طراحی این پرسشنامه ابتدا مبانی نظری از منابع معتبر روان‌شناسی آموزشی استخراج شد و مؤلفه‌ها و متغیرهای کلیدی شناسایی شدند. سپس محقق، گویه‌ها و مولفه‌ها را به سوالات قابل سنجش تبدیل کرد. سوالات استخراج شده با همکاری مورد صحت‌سنجی قرار گرفت که نهایتاً این مؤلفه‌ها به گویه‌های قابل سنجش تبدیل شدند. به منظور تضمین اعتبار محتوایی پرسشنامه، از نظر داوران خبره استفاده شد. داوران هر گویه را از نظر سه بعد اصلی بررسی کردند: ۱- تناسب موضوع: میزان مرتبط بودن گویه‌ها با اهداف آموزشی و ارزیابی کارکنان، ۲- وضوح: میزان شفافیت و قابل فهم بودن گویه‌ها، اهمیت: میزان اهمیت گویه‌ها در سنجش اهداف مورد نظر.

برای تحلیل نظرات داوران، از ضریب لاشه (Lashé's Coefficient) استفاده شد که نشان می‌دهد چه میزان توافق میان داوران بر سر اعتبار گویه‌ها وجود دارد. مقادیر این ضریب بین ۰ تا ۱ قرار دارد، به طوری که مقادیر نزدیک به ۱ نشان‌دهنده توافق کامل و اعتبار بالای گویه‌هاست و مقادیر کمتر نشان‌دهنده نیاز به بازنگری در گویه‌هاست. علاوه بر ارزیابی داوران، آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار برای هر گویه به صورت جداگانه محاسبه شد تا تمایل پاسخ‌ها و پراکندگی آنها مشخص شود. این تحلیل‌ها کمک می‌کنند تا وضعیت پاسخ‌دهندگان نسبت

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

به هر گویه و سازگاری کلی پرسشنامه به صورت دقیق‌تر بررسی شود. همچنین، پایایی داخلی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد تا اطمینان حاصل شود که گویه‌ها با یکدیگر همگن بوده و مقیاس به صورت منسجم اهداف پژوهش را اندازه‌گیری می‌کند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ تحلیل شدند.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش بر اساس دو مرحله اصلی به دست آمدند. در مرحله نخست، گویه‌های اولیه از منابع معتبر استخراج و با استفاده از تحلیل محتوای جهت‌دار دسته‌بندی شدند. سپس این گویه‌ها توسط پنج نفر از خبرگان حوزه آموزش از نظر تناسب موضوع، وضوح و اهمیت ارزیابی گردید (جدول ۱). در مرحله دوم، پرسشنامه طراحی شده در اختیار مسئولان آموزش استان‌ها قرار گرفت و داده‌های حاصل از پیش‌آزمون با

▲شکل۱- مدل مفهومی مطالعه [۵]

روش‌های آماری توصیفی و آزمون پایایی (آلفای کرونباخ) تحلیل شدند. این فرایند موجب شد مؤلفه‌های نظری به داده‌های تجربی تبدیل شده و اعتبار و انسجام ابزار به‌طور دقیق سنجیده شود.

جمع‌بندی مرحله اول دیدگاهای نخبگان

بُعد ۱: ادراک آموزشی (ادراک از معلم، محتوا، محیط، خود)

معلم در روند آموزش، به نیازهای من توجه نشان داد.

مطالب ارائه‌شده، واضح و قابل فهم بودند.

فضای آموزشی (فیزیکی یا مجازی) برای یادگیری مناسب بود.

در طول یادگیری، احساس کردم که می‌توانم بر چالش‌ها غلبه کنم.

بُعد ۲: بینش حاصل از موقعیت یادگیری (بینش نسبت به خود، زمینه، فرآیند و اخلاق)

در این دوره، خودم را به عنوان یادگیرنده بهتر شناختم.

متوجه تأثیر محیط و زمینه آموزشی بر یادگیری خود شدم.

فرآیند یادگیری برایم شفاف و معنادار شد.

آموزش باعث شد بیشتر به مسئولیت‌ها و ارزش‌های انسانی توجه کنم.

بُعد ۳: کل‌نگری (قوانین گشتالت) (قانون شباهت، مجاورت، استمرار، سادگی، شکل و زمینه)

توانستم الگوهای تکرار شونده و مشابه را در مطالب شناسایی کنم.

ارتباط بین مفاهیم مجاور در آموزش را به خوبی درک کردم.

مطالب به صورت پیوسته و منسجم ارائه شده بود.

ساختار آموزش ساده، قابل فهم و دارای شکل مشخصی بود.

زمینه ارائه مطالب به درک بهتر مفاهیم کمک کرد.

بُعد ۴: معنا بخشی به یادگیری (ترکیب ارتباطات، زمینه‌مندی، درونی‌سازی، تحول‌پذیری)

توانستم بین موضوعات مختلف ارتباط برقرار کنم.

یادگیری در زمینه‌ای رخ داد که برایم آشنا و قابل لمس بود.

مطالب آموزشی در من درونی شد و تنها سطحی باقی نماند.

آموزش باعث تغییر نگرش و تحول در نگاه من شد.

بُعد ۵: تعامل عناصر یادگیری (یادگیرنده، یاددهنده،

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

محتوا، محیط)
در فرآیند یادگیری، ذهن، احساس و تجربه‌ام به‌طور همزمان درگیر بود.
مدرس با نگرش مثبت و روش‌های مؤثر به آموزش پرداخت.
محتوا ساختارمند و معنادار بود.
محیط آموزشی با زمان، فضا و فرهنگ من هماهنگ بود.
بُعد ۶: حل مسئله در یادگیری (مسئله‌یابی، مشورت‌خواهی، راه‌حل‌یابی، عمل اقتضایی، مستندسازی)
در طول آموزش با مسائل واقعی مواجه شدم.
از دیگران برای حل مسائل یادگیری کمک گرفتم.
توانستم راه‌حل‌های مختلف برای مسائل ارائه دهم.
در شرایط مختلف، راهکارهای متناسب با موقعیت را اجرا کردم.
یافته‌ها و راه‌حل‌های خود را مستندسازی و تحلیل کردم.
ب- جمع‌بندی مرحله دوم دیدگاه نخبگان
۱-این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد.
۲-نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است.
۳-تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است.
۴-کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند، نه صرفاً دریافت اطلاعات.
۵-کارمند آموخته‌های خود را در خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد.
۶- سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است.
۷-کارمند آموخته که بیمه‌شدگان و مخاطبان سازمان هرکدام دارای ویژگی‌ها، سلایق و نیازهای متفاوتی هستند و به همین دلیل برای ارائه خدمت به آنها به این مسائل دقت و توجه لازم را دارد.
۸-کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد.
۹-کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند.
۱۰-کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد.
۱۱-کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد.
۱۲-کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند.
۱۳-کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد.
۱۴-کارمند در طول زمان تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند.
۱۵-کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند.
۱۶-کارمند در تعاملات روزمره قادر است درک بهتری از مسائل و راهکارها به دست آورده و ضمن بازاندیشی، راه حل‌های جدید را به کار ببندد.
۱۷-کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد.
۱۸-کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند.
۱۹-کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد.
۲۰-کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد.
۲۱-کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند.
۲۲-کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد.
۲۳-کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است.
۲۴-کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد.

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

▼ جدول ۱- توزیع فراوانی ابعاد سواد بیمه‌ای

ردیف	شاخص	مولفه ها	سوالات
۱	ادراک آموزشی	۱-۱-ادراک از معلم ۱-۲-ادراک از محتوا ۱-۳-ادراک از محیط ۱-۴- ادراک از خود در فرآیند یادگیری	آیا دانش‌پذیر، معلم را حمایت‌گر، الهام‌بخش یا کنترل‌گر می‌بیند؟ آیا دانش‌پذیر مطالب را مرتبط، جذاب یا دشوار می‌داند؟ آیا او فضای آموزشی را امن، خلاق یا محدودکننده تجربه می‌کند؟ آیا خود را توانمند، کنجکاو یا ناتوان می‌بیند؟
۲	بینش حاصل از درک موقعیت یادگیری	۲-۱-بینش نسبت به خودِ یادگیرنده ۲-۲- بینش نسبت به زمینه و بستر یادگیری ۲-۳- بینش نسبت به فرآیند یادگیری ۲-۴-بینش اخلاقی و انسانی	کارمندان این بخش از طریق زیر سطح یادگیری بالاتری دارند؟ تجربه تعامل تامل فرآیندهای یادگیری موجب شده که کارمندان توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد. نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به یک مسیر رشد مستمر تغییر یافته است. کارمندان درک مناسبی از تأثیر فرهنگ، تاریخ و زمینه اجتماعی بر فرآیند یادگیری خود دارد. تعاملات انسانی و گفتگو با دیگران نقش مؤثری در یادگیری و رشد کارمند داشته‌اند. کارمندان یادگیری را فرآیندی برای تحول ذهنی و رفتاری خود می‌دانند، نه صرفاً دریافت اطلاعات. کارمندان اشتباهات و تجربیات خود را به‌عنوان بخش طبیعی و ارزشمند مسیر یادگیری تلقی می‌کنند. کارمندان یادگیری را مسئولیتی اجتماعی می‌دانند و آن را در خدمت به دیگران و جامعه به‌کار می‌گیرند. کارمندان به تفاوت‌های فردی در شیوه‌های یادگیری احترام می‌گذارد و آنها را در تعاملات خود لحاظ می‌کنند.
۳	کل یکپارچه یا هیئت‌های کل	۳-۱-قانون تکمیل ۳-۲-قانون شباهت ۳-۳-قانون مجاورت ۳-۴-قانون استمرار ۳-۵-قانون سادگی ۳-۶-قانون شکل	آیا کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص را دارد و می‌تواند الگوهای ناتمام را به‌درستی در ذهن خود کامل کند؟ آیا کارمند شباهت‌ها را در میان عناصر مختلف به‌خوبی تشخیص می‌دهد و از آنها برای دسته‌بندی اطلاعات استفاده می‌کند؟ آیا کارمند می‌تواند ارتباط میان عناصر نزدیک به هم را به‌درستی درک کند و آنها را به‌عنوان یک کل مرتبط ببیند؟ آیا کارمند توانایی دنبال کردن الگوها و مسیرهای پیوسته را دارد و می‌تواند ارتباطات منطقی میان عناصر را تشخیص دهد؟ آیا کارمند اطلاعات پیچیده را ساده‌سازی می‌کند و می‌تواند آنها را به‌صورت واضح و قابل فهم ارائه دهد؟ آیا کارمند می‌تواند تمرکز خود را بر عناصر مهم حفظ کند؟
۴	معنابخشی	۴-۱-درک ارتباطات ۴-۲- زمینه‌مندی ۴-۳-درونی‌سازی ۴-۴- تحول‌پذیری	آیا کارمند توانایی کشف روابط معنادار بین کلمات، جملات، زمینه‌های وقوع موضوع و پیشینه‌های مرتبط را دارد؟ آیا کارمند می‌تواند اطلاعات و دانش کسب کرده را در چارچوبی منسجم قرار دهد و ارتباطات معناداری میان آنها برقرار کند؟ آیا کارمند قادر است معنای اطلاعات و تجربیات را با توجه به بستر و شرایط خاصی که در آن قرار دارند، درک کند؟ آیا کارمند می‌تواند اطلاعات و مفاهیم کاری را با ارزش‌ها، باورها و تجربه‌های زیسته‌ی خود پیوند دهد؟ آیا کارمند توانایی تطبیق معناها و مفاهیم را با تغییرات و رشد شخصی خود دارد؟ آیا کارمند می‌تواند در تعاملات خود با دیگران، معناهای مشترک و قابل درک برای همه ایجاد کند؟ آیا کارمند در مواجهه با اطلاعات جدید، قادر است آنها را در بسترهای مختلف تحلیل کرده و معنای مناسب را استخراج کند؟ آیا کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را به‌گونه‌ای ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد؟ آیا کارمند در طول زمان، معناهای جدیدی برای تجربیات گذشته خود کشف کرده و آنها را بازتعریف می‌کند؟ آیا کارمند توانایی درک و استفاده از معناهای عمیق‌تر در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی خود را دارد؟
۵	رابطه بین اجزا و تعامل همه‌جانبه عناصر یادگیری	۵-۱-یادگیرنده (با ذهن، احساس و تجربه‌اش) ۵-۲- یاددهنده (با روش، نگرش و ارتباط انسانی‌اش) ۵-۳-محتوا (با ساختار، معنا و زمینه‌اش)، ۵-۴- محیط یادگیری (با فضا، زمان و فرهنگش)	آیا کارمند در تعامل با مدرس دوره، نگرش و روش‌های آموزشی او را به‌خوبی درک کرده و از آنها بهره‌مند می‌شود؟ آیا کارمند قادر است ساختار، معنا و زمینه‌ی محتوای آموزشی را به‌درستی درک کند؟ آیا کارمند می‌تواند از فضای فیزیکی، زمان‌بندی و فرهنگ محیط یادگیری برای بهبود فرآیند یادگیری خود استفاده کند؟ آیا کارمند می‌تواند از طریق تعامل با دیگران، معناهای جدیدی برای مفاهیم آموزشی کشف کند؟ آیا کارمند در گفتگوهای آموزشی، توانایی اصلاح باورها و خلق راه‌حل‌های نو را دارد؟ آیا کارمند نگاه چندبعدی به مسائل و نگرش سیستمی یافته است؟ آیا کارمند روایت‌ها و داستان‌های صحیح و جامعی از مسائل در ذهن خود دارد؟ (توانایی استفاده از حافظه صریح برای معنابخشی عمیق به مفاهیم آموزشی) آیا کارمند قادر است از تعامل پویا میان عناصر یادگیری برای دستیابی به بینش ژرف و معنای درست استفاده کند؟ آیا کارمند می‌تواند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده کند؟ آیا کارمند تعامل فعال با محیط کاری، مدیر و همکاران خود داشته و برای ساختن معنایی درست از کار خود تلاش می‌کند؟ آیا کارمند قادر است از آنچه که آموخته (دانش حاصل از تجربه و گفتگو و شرکت در دوره‌های آموزشی) برای بهبود عملکرد شغلی خود استفاده کند؟ آیا کارمند توانایی تحلیل و سازمان‌دهی اطلاعات آموزشی را به‌گونه‌ای دارد که بتواند آنها را به‌سادگی برای دیگران توضیح دهد؟
۶	حل مسئله	۶-۱-مسئله‌یابی ۶-۲-مشورت‌خواهی ۶-۳-اعتمادسازی ۶-۴-راه‌حل‌یابی ۶-۵-پایداری ۶-۶-عمل اقتضایی ۶-۷-مستندسازی	آیا کارمند توانایی تشخیص دقیق مسئله یا مشکل را دارد و می‌تواند علل وقوع و پیامدهای ناشی از آن را شناسایی کند؟ آیا کارمند در مواجهه با مسائل، از مشورت با کارشناسان و متخصصان حوزه مورد نظر بهره می‌برد؟ آیا کارمند توانایی جمع‌آوری داده‌های علمی دارد؟ آیا کارمند به توانایی خود در حل مسئله ایمان دارد و باور درونی برای عبور از چالش‌ها ایجاد می‌کند؟ (اعتمادسازی) آیا کارمند قادر است داده‌های جمع‌آوری‌شده را به‌درستی تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای عبور از مسئله برسد؟ آیا کارمند در پیگیری اقدامات مربوط به حل مسئله، پایداری و پشتکار لازم را نشان می‌دهد؟ آیا کارمند توانایی اخذ بازخوردهای منظم از اقدامات انجام‌شده را دارد و از آنها برای بهبود فرآیند استفاده می‌کند؟ آیا کارمند آمادگی لازم برای مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی و اقدام به موقع را دارد؟ آیا کارمند توانایی طراحی بی‌درنگ اقدامات اصلاحی و اجرای آنها را دارد؟ آیا کارمند نتایج اقدامات خود را به‌صورت مکتوب مستندسازی کرده و نقاط قوت و ضعف‌ها را برای آینده تحلیل می‌کند؟ آیا کارمند در مواجهه با مسائل، از نگاه کل‌نگرانه برای تحلیل موقعیت و یافتن راه‌حل استفاده می‌کند؟ آیا کارمند توانایی بازسازمان‌دهی ادراکی موقعیت‌ها را دارد و می‌تواند از طریق دیدن کل موقعیت به بینش تازه‌ای دست یابد؟ آیا کارمند قادر است اطلاعات را به‌گونه‌ای دسته‌بندی و معنا کند که به راه‌حل‌های موثر برسد؟ آیا کارمند توانایی یافتن راه‌حل‌های ناگهانی و شهودی را دارد؟ ۱۵. آیا کارمند در مواجهه با مسائل پیچیده، توانایی ایجاد ارتباط میان اجزای پراکنده و دستیابی به راه‌حل جامع را دارد؟

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

▼ جدول ۲- توزیع میانگین و انحراف معیار گویه‌های مربوط به سطح سه دوره‌های آموزشی

توزیع	میانگین	انحراف معیار
این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد.	۴/۲۰۹۳	۸۰۳۵۱/
نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است.	۴/۳۴۸۸	۷۸۳۲۷/
تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است.	۴/۱۸۶۰	۹۳۲۳۸/
کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند، نه صرفاً دریافت اطلاعات.	۴/۴۴۱۹	۷۹۵۸۹/
کارمند آموخته‌های خود را در خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد.	۴/۲۳۲۶	۸۱۱۷۴/
سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است.	۴/۳۷۲۱	۸۱۷۱۷/
کارمند آموخته که بیمه شدگان و مخاطبان سازمان هر کدام دارای ویژگی‌ها، سلایق و نیازهای متفاوتی هستند و به همین دلیل برای ارائه خدمت به آنها به این مسائل دقت و توجه لازم را دارد.	۴/۰۰۰۰	۸۷۲۸۷/
کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد.	۴/۱۳۹۵	۱/۰۵۹۶۸
کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند.	۴/۱۸۶۰	۹۵۷۵۷
کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد.	۴/۳۰۲۳	۷۷۲۵۹
کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد.	۴/۱۸۶۰	۹۵۷۵۷
کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند.	۴/۳۴۸۸	۷۵۲۲۶
کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد.	۴/۴۴۱۹	۷۳۳۶۳
-کارمند در طول زمان، تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند.	۴/۴۱۸۶	۷۹۳۸۰
کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند.	۴/۲۵۵۸	۸۴۷۷۷
کارمند در تعاملات روزمره قادر است درک بهتری از مسائل و راهکارها به دست آورده و ضمن بازاندیشی، راه‌حل‌های جدید را به کار بندد.	۴/۰۶۹۸	۹۶۱۰۳
کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد.	۴/۱۳۹۵	۹۸۹۹۸
کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند.	۴/۴۸۸۴	۷۶۷۵۶
کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد.	۴/۱۸۶۰	۸۷۹۸۲
کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد.	۴/۴۴۱۹	۷۰۰۴۲
کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند.	۴/۱۱۶۳	۹۰۵۲۶
کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد.	۴/۱۴۲۹	۱/۰۴۹۳۱
کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است.	۴/۱۸۶۰	۹۳۲۳۸
کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد.	۳/۹۰۷۰	۱/۱۵۰۸۶
کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند.	۴/۱۱۶۳	۱/۰۲۸۳۹
کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد.	۴/۱۱۶۳	۱/۰۲۸۳۹

۲۵-کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند.

۲۶-کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد.

طبق استخراج داده‌ها از جدول ۲ همه میانگین‌ها بالاتر از ۳/۹ و نزدیک به ۴/۵ هستند (در مقیاس پنج‌درجه‌ای)، درنتیجه کارشناسان، اعتبار و کیفیت گویه‌های پرسشنامه را در سطح خوب تا خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند. بالاترین میانگین‌ها مربوط به سوال «کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند با ۴/۴۸» و «کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم توضیح دهد با ۴/۴۴» و «کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند با ۴/۴۴» ثبت شده است. این موارد نشان می‌دهد که کارشناسان، پرسشنامه را در حوزه‌های یادگیری عمیق، بازاندیشی و توانایی انتقال مفاهیم قوی ارزیابی کرده‌اند. پایین‌ترین میانگین‌ها مربوط به سوالات: «توانایی مواجهه با تغییرات و اقدامات اصلاحی به‌موقع با ۳/۹۰» و «توجه به تنوع نیازهای بیمه‌شدگان و مخاطبین با ۴» ثبت شده است و بدین معناست که به نظر کارشناسان، این گویه‌ها نسبت به سایر گویه‌ها ضعیف‌تر طراحی شده‌اند یا نیازمند بازنگری‌اند. همچنین انحراف معیار پایین (≈ ۰/۷ تا ۰/۸) نشان می‌دهد که کارشناسان اتفاق نظر بالایی داشته‌اند (مثلاً در گویه‌های مربوط به تشخیص مسئله و ساده‌سازی مفاهیم)، انحراف معیار بالا (≈ ۱ تا ۱/۱۵) بیانگر اختلاف نظر کارشناسان در ارزیابی گویه‌هاست (مثلاً در گویه‌های مربوط به مواجهه با تغییرات یا تحلیل داده‌ها)، بنابراین می‌توان گفت بعضی گویه‌ها از نظر کارشناسان روشن و دقیق هستند، اما برخی دیگر ممکن است ابهام یا نیاز به بازطراحی داشته باشند.

براساس نظر داوران، گویه‌های پرسشنامه از نظر سه بعد تناسب موضوع، وضوح و اهمیت مورد بررسی قرار گرفتند. تناسب: اکثر گویه‌ها به عنوان کاملاً مربوط (۴۰ تا ۱۰۰ درصد) ارزیابی شدند و تنها درصد کمی از گویه‌ها در سطح نسبتاً مربوط قرار داشتند. هیچ گویه ای به عنوان نامربوط

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

گزارش نشده است. این نشان می‌دهد که گویه‌ها به خوبی با اهداف آموزشی و ارزیابی کارکنان همسو هستند. وضوح: بیشتر گویه‌ها کاملاً واضح یا نسبتاً با مفهوم تشخیص داده شدند و درصد ابهام بسیار کم بود. هیچ گویه ای به عنوان کاملاً نامفهوم ارزیابی نشد. بنابراین پرسشنامه از نظر قابل فهم بودن و شفافیت وضعیت مطلوبی دارد. اهمیت: اکثر گویه‌ها در سطح زیاد اهمیت قرار دارند و تنها درصد کمی در سطح متوسط ارزیابی شدند. هیچ گویه‌ای کم‌اهمیت شناخته نشد. این نشان می‌دهد که گویه‌ها اهمیت بالایی برای ارزیابی آموزش و عملکرد کارکنان دارند (جدول ۳).

بر طبق محاسبه ضریب لاشه برای بررسی میزان توافق گویه‌ها با یکدیگر عدد ۱ نشانه توافق کامل و هر چه ضریب لاشه کمتر محاسبه شود گویه‌ها نیازمند بازنگری هستند. بر طبق داده‌های جدول ۴، ۱۵ گویه با کسب عدد ۱ کاملاً معتبر هستند (توافق کامل داوران: Lashé =۱/۰۰). ۱۰ گویه با کسب عدد ۸۰ معتبر هستند اما می‌توان بازنگری جزئی داشت (توافق بالا: Lashé =۰/۸۰) و ۳ گویه که پیشنهاد می‌شود بازنگری شوند تا به سطح توافق بالاتر برسند (توافق متوسط:

▼ جدول ۳- توزیع فراوانی (درصد) پاسخ‌ها از نظر داوران

توزیع	تناسب موضوع			وضوح			اهمیت		
	کاملاً مربوط	نسبتاً مربوط	نامربوط	کاملاً واضح	نسبتاً مفهوم	نامفهوم	زیاد	متوسط	کم
این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد						۲ (۴۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است			۴ (۸۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)	۱ (۲۰)	۲ (۴۰)	۲ (۴۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)
کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند، نه صرفاً دریافت اطلاعات		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۴ (۸۰)	۱ (۲۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند آموخته‌های خود را در راه خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند آموخته که بیمه شدگان و مخاطبان سازمان هرکدام دارای ویژگی‌ها، سلایق و نیازهای متفاوتی هستند. بنابراین برای ارائه خدمت به آنها به این مسائل دقت و توجه لازم را دارد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)
کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد			۵ (۱۰۰)	۱ (۲۰)	۲ (۴۰)	۲ (۴۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)
کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)
کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند			۵ (۱۰۰)		۳ (۶۰)	۲ (۴۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)
کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند در طول زمان تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)	۱ (۲۰)	۱ (۲۰)	۳ (۶۰)
کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند در تعاملات روزمره قادر است درک بهتری از مسائل و راهکارها به دست آورده و ضمن بازاندیشی، راه حل‌های جدید را به کار بندد			۵ (۱۰۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد			۵ (۱۰۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)	۱ (۲۰)	۱ (۲۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد			۵ (۱۰۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد			۵ (۱۰۰)			۵ (۱۰۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند			۵ (۱۰۰)			۵ (۱۰۰)			۵ ۱۰۰/۰
کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد			۵ (۱۰۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است			۵ (۱۰۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)
کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد			۵ (۱۰۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۲ (۴۰)	۳ (۶۰)			۵ (۱۰۰)
کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)		۱ (۲۰)	۴ (۸۰)

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

Lashé =۰/۸۰). به طور کلی، بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها از نظر داوران معتبر و مناسب تشخیص داده شده‌اند و پرسشنامه آماده استفاده در جمع‌آوری داده‌های پژوهش است.

مطابق با جدول ۵ اکثر گویه‌ها از هر سه بعد کاملاً معتبر هستند. گویه‌های دارای ضریب لاشه (Lashé=۰/۸۰) که دارای توافق بالا هستند، معتبرند. گویه‌های دارای ضریب لاشه متوسط (Lashé=۰/۸۰) مناسب هستند. اما بازنگری جزئی می‌تواند آنها را به سطح توافق کامل برساند. به طور

▼ جدول ۴- ضریب لاشه سوال‌های پرسشنامه

سوالات	تعداد داوران	ضریب لاشه	تفسیر
این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد	۵	۱/۰۰	توافق کامل داوران – گویه معتبر
نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است	۳	۰/۶۰	توافق متوسط – گویه نیاز به بازنگری جزئی
کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند	۵	۱/۰۰	توافق کامل داوران – گویه معتبر
کارمند آموخته‌های خود را در خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است	۳	۰/۶۰	توافق متوسط – بازنگری جزئی پیشنهاد می‌شود
کارمند آموخته که بیمه‌شدگان و مخاطبان سازمان هرکدام دارای ویژگی‌ها، سلایق و نیازهای متفاوتی هستند	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند در طول زمان تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند در تعاملات روزمره قادر است درک بهتری از مسائل و راهکارها به دست آورده و ضمن بازاندیشی، راه‌حل‌های جدید را به کار بندد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند	۳	۰/۶۰	توافق متوسط – بازنگری جزئی پیشنهاد می‌شود
کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد	۵	۱/۰۰	توافق کامل – گویه معتبر
کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر
کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد	۴	۰/۸۰	توافق بالا – گویه معتبر

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

کلی، بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها از نظر داوران قابل قبول و معتبر هستند و پرسشنامه آماده استفاده در جمع‌آوری داده‌های پژوهشی است.

بر طبق داده‌های جدول ۶ در مجموع هیچ گویه‌ای نیاز به حذف ندارد، زیرا آلفای کرونباخ کل بالای ۰/۶۸ است، گویه‌های با میانگین پایین و بالا مثل سوال ۲۱ و سوال ۲۴ بهتر است اصلاح شوند تا وضوح و درک پاسخ‌دهندگان افزایش یابد. گویه‌هایی که Lashé <۰/۷۸ دارند، نیازمند بازنگری جزئی متن سؤال هستند.

طبق جدول ۷ در ستون« آلفای کرونباخ در صورت

▼ جدول ۵- ضریب لاشه سوال‌های پرسشنامه براساس اهمیت، وضوح و تناسب

سوالات	تفسیر	ضریب لاشه وضوح	تفسیر	ضریب لاشه وضوح	تفسیر	ضریب لاشه تناسب موضوع
این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق متوسط	۱/۰۰	توافق کامل	۱/۰۰
نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است.	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۴۰	توافق متوسط	۰/۶۰
کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند آموخته‌های خود را در خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد.	توافق بالا	۰/۸۰	نیاز به بازنگری	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است.	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۴۰	توافق متوسط	۰/۶۰
کارمند آموخته که بیمه شـدگان و مخاطبان سـازمان هر کدام دارای ویژگی‌ها، سـلایق و نیازهای متفاوتی هستند.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق بالا	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق بالا	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشـته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق بالا	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق متوسط	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند در طول زمان تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمنـد در تعاملات روزمره قادر اسـت درک بهتری از مسـائل و راهکارها به دسـت آورده و ضمن بازاندیشی، راه حل‌های جدید را به کار بندد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند.	توافق متوسط	۰/۶۰	نیاز به بازنگری	۰/۴۰	توافق متوسط	۰/۶۰
کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد.	توافق کامل	۱/۰۰	توافق بالا	۰/۸۰	توافق کامل	۱/۰۰
کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰
کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد.	توافق بالا	۰/۸۰	توافق متوسط	۰/۶۰	توافق بالا	۰/۸۰

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

▼ جدول ۶- توزیع میانگین، انحراف معیار، الفای کرونباخ و ضریب لاشه سوال‌ها

توزیع	میانگین	انحراف معیار	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ضریب لاشه
این دوره‌ها به کارمند کمک کرده توانایی‌ها و نقاط ضعف خود را بهتر بشناسد.	۴/۲۱	۰/۸۰	۰/۹۸۱	۰/۸۰
نگرش کارمند به یادگیری از یک وظیفه شغلی به مسیر رشد مستمر تغییر یافته است.	۴/۳۵	۰/۷۸	۰/۹۸۱	۰/۸۰
تعاملات و گفتگوها با دیگران به یادگیری و رشد کارمند کمک کرده است.	۴/۱۹	۰/۹۳	۰/۹۸۱	۰/۸۳
کارمند یادگیری را فرآیندی برای تغییر ذهنی و رفتاری می‌داند، نه صرفاً دریافت اطلاعات.	۴/۴۴	۰/۸۰	۰/۹۸۱	۰/۸۰
کارمند آموخته‌های خود را در خدمت به جامعه و بیمه‌شدگان به کار می‌گیرد.	۴/۲۳	۰/۸۱	۰/۹۸۱	۰/۸۰
سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارمند افزایش یافته است.	۴/۳۷	۰/۸۲	۰/۹۸۱	۰/۸۰
کارمند آموخته که بیمه‌شدگان و مخاطبان سازمان هر کدام دارای ویژگی‌ها، سلایق و نیازهای متفاوتی هستند. به این دلیل برای ارائه خدمت به آنها به این مسائل دقت و توجه لازم را دارد.	۴/۰۰	۰/۸۷	۰/۹۸۱	۰/۷۷
کارمند توانایی تکمیل اطلاعات ناقص و تکمیل الگوهای ناتمام را دارد.	۴/۱۴	۱/۰۶	۰/۹۸۱	۰/۷۹
کارمند مسائل شغلی خود را در چارچوب اهداف کلان و چشم‌انداز سازمان تعریف می‌کند.	۴/۱۹	۰/۹۶	۰/۹۸۱	۰/۷۶
کارمند می‌تواند مفاهیم کاری را با ارزش‌ها و تجربه‌های خود پیوند دهد.	۴/۳۰	۰/۷۷	۰/۹۸۱	۰/۷۸
کارمند در ارتباطات روزمره خود توانایی درک دیگران و انتقال مفهوم را داشته و قادر است به نقاط مشترکی با همکاران برسد.	۴/۱۹	۰/۹۶	۰/۹۸۱	۰/۸۵
کارمند قادر است اطلاعات جدید را تحلیل کرده و معنای مناسب استخراج کند.	۴/۳۵	۰/۷۵	۰/۹۸۱	۰/۸۷
کارمند می‌تواند مفاهیم پیچیده را ساده و قابل فهم برای دیگران توضیح دهد.	۴/۴۴	۰/۷۳	۰/۹۸۱	۰/۷۵
-کارمند در طول زمان تجربیات گذشته خود را بازتعریف می‌کند.	۴/۴۲	۰/۷۹	۰/۹۸۱	۰/۸۶
کارمند از آموزش‌های طی‌شده در تصمیم‌گیری‌های شغلی و شخصی استفاده می‌کند.	۴/۲۶	۰/۸۵	۰/۹۸۰	۰/۹۰
کارمند در تعاملات روزمره قادر اســت درک بهتری از مســائل و راهکارها به دســت آورده و ضمن بازاندیشی، راه حل‌های جدید را به کار بندد.	۴/۰۷	۰/۹۶	۰/۹۸۱	۰/۸۵
کارمند نگاه چندبعدی و سیستمی به مسائل دارد.	۴/۱۴	۰/۹۹	۰/۹۸۰	۰/۹۰
کارمند از گفتگوهای آموزشی برای تفکر انتقادی و بازاندیشی استفاده می‌کند.	۴/۴۹	۰/۷۷	۰/۹۸۱	۰/۸۴
کارمند از آموخته‌های خود برای بهبود عملکرد شغلی بهره می‌برد.	۴/۱۹	۰/۸۸	۰/۹۸۰	۰/۸۶
کارمند توانایی تشخیص مسئله و شناسایی علل و پیامدهای آن را دارد.	۴/۴۴	۰/۷۰	۰/۹۸۱	۰/۷۵
کارمند در مواجهه با مسائل از مشورت با کارشناسان و متخصصان ذیربط استفاده می‌کند.	۴/۱۲	۰/۹۱	۰/۹۸۱	۰/۸۲
کارمند داده‌ها را تحلیل کرده و به استنتاج منطقی برای حل مسئله می‌رسد.	۴/۱۴	۱/۰۵	۰/۹۸۱	۰/۸۳
کارمند در حل مسئله از پشتکار و پایداری لازم برخوردار است.	۴/۱۹	۰/۹۳	۰/۹۸۱	۰/۷۸
کارمند توانایی مواجهه با تغییرات و انجام اقدامات اصلاحی به موقع را دارد.	۳/۹۱	۱/۱۵	۰/۹۸۱	۰/۸۱
کارمند نتایج اقدامات خود را مکتوب و نقاط قوت و ضعف را تحلیل می‌کند.	۴/۱۲	۱/۰۳	۰/۹۸۰	۰/۸۹
کارمند توانایی بازسازمان‌دهی موقعیت‌ها و دستیابی به بینش تازه را دارد.	۴/۱۲	۱/۰۳	۰/۹۸۰	۰/۸۹

حذف سوال» مشاهده می‌کنیم که مقادیر بین ۰/۹۸۰ تا ۰/۹۸۱ قرار دارد. این نشان می‌دهد که پایایی کلی پرسشنامه بسیار بالاست و حذف هیچ گویه‌ای باعث افزایش آلفا نمی‌شود. به عبارت دیگر، تمام گویه‌ها به خوبی با سایر گویه‌ها همبسته هستند. در ستون همبستگی تصحیح شده، همه مقادیر این ستون بین «۰/۷۳۵ تا ۰/۸۹۹» هستند که بیانگر آن است که همه گویه‌ها با کل مقیاس همبستگی مناسبی دارند. معمولاً مقادیر بالای ۰/۳ یا ۰/۴ نشان‌دهنده همبستگی قابل قبول است، بنابراین مقادیر موجود بسیار خوب هستند. در ستون‌های «واریانس مقیاس در صورت حذف سوال» و «میانگین مقیاس درصورت حذف سوال» تفاوت زیادی در مقادیر میانگین و واریانس مشاهده نمی‌شود که نشان می‌دهد هیچ گویه‌ای به تنهایی باعث تغییر ساختار پرسشنامه نمی‌شود.

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

▼ جدول ۷- ضریب الفای کرونباخ

سوالات	همبستگی تصحیح‌شده	میانگین مقیاس در صورت حذف سوال	واریانس مقیاس در صورت حذف سوال
سوال۱	۷۴۴	۳۵۰/۴۱۸	۱۰۵/۸۵۷۱
سوال ۲	۷۳۵	۳۵۱/۰۴۸	۱۰۵/۶۹۰۵
سوال ۳	۸۳۶	۳۴۳/۳۴۵	۱۰۵/۸۵۷۱
سوال ۴	۷۴۹	۳۵۱/۱۷۸	۱۰۵/۵۷۱۴
سوال ۵	۷۹۹	۳۴۸/۳۰۴	۱۰۵/۸۰۹۵
سوال ۶	۷۹۶	۳۴۸/۲۷۶	۱۰۵/۶۶۶۷
سوال ۷	۷۶۶	۳۴۷/۴۶۱	۱۰۶/۰۴۷۶
سوال۸	۷۹۲	۳۴۱/۱۹۰	۱۰۵/۹۲۸۶
سوال ۹	۷۵۸	۳۴۵/۴۷۳	۱۰۵/۸۸۱۰
سوال ۱۰	۷۸۲	۳۵۰/۰۰۳	۱۰۵/۷۳۸۱
سوال ۱۱	۸۵۱	۳۴۲/۳۰۳	۱۰۵/۸۸۱۰
سوال ۱۲	۸۷۴	۳۴۸/۱۲۱	۱۰۵/۶۹۰۵
سوال ۱۳	۷۴۹	۳۵۲/۱۹۳	۱۰۵/۶۱۹۰
سوال ۱۴	۸۶۰	۳۴۷/۱۶۸	۱۰۵/۶۱۹۰
سوال ۱۵	۸۹۸	۳۴۴/۱۷۲	۱۰۵/۷۸۵۷
سوال ۱۶	۸۵۲	۳۴۲/۲۴۴	۱۰۶/۰۰۰۰
سوال ۱۷	۸۹۹	۳۳۹/۵۸۰	۱۰۵/۹۲۸۶
سوال ۱۸	۸۳۸	۳۴۸/۶۹۰	۱۰۵/۵۷۱۴
سوال ۱۹	۸۶۶	۳۴۴/۰۷۷	۱۰۵/۸۵۷۱
سوال ۲۰	۷۵۴	۳۵۲/۹۷۹	۱۰۵/۵۹۵۲
سوال ۲۱	۸۲۱	۳۴۴/۷۰۲	۱۰۵/۹۲۸۶
سوال ۲۲	۸۳۰	۳۴۰/۲۳۵	۱۰۵/۹۰۴۸
سوال ۲۳	۷۷۵	۳۴۵/۹۴۷	۱۰۵/۸۳۳۳
سوال ۲۴	۸۱۲	۳۳۷/۶۲۰	۱۰۶/۱۱۹۰
سوال ۲۵	۸۹۴	۳۳۸/۶۷۴	۱۰۵/۹۰۴۸
سوال ۲۶	۸۹۴	۳۳۸/۶۷۴	۱۰۵/۹۰۴۸

بحث

براساس یافته‌ها، روایی محتوایی پرسشنامه از طریق قضاوت ۵ داور خبره در سه بُعد تناسب موضوع، وضوح و اهمیت بررسی شد. نتایج محاسبه ضریب لاشه نشان داد که در بُعد «تناسب موضوع»، اغلب گویه‌ها دارای ضریب ۰/۸۰ یا ۱/۰۰ بوده و بنابراین از تناسب بالایی برخوردارند. در بُعد «وضوح»، بسیاری از گویه‌ها شفاف و قابل فهم بودند. در بُعد «اهمیت» نیز اکثر گویه‌ها اهمیت بالایی را نشان دادند و ضریب ۰/۸۰ یا ۱/۰۰ کسب کردند. به طور کلی، پرسشنامه از نظر روایی محتوا در سطح مطلوبی قرار دارد زیرا بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها از نظر داوران قابل قبول و معتبر تشخیص داده شدند. پرسشنامه از نظر پایایی نیز بسیار قوی است (آلفای کرونباخ = ۰/۹۸۱). هیچ سوالی نیاز به حذف ندارد، زیرا همبستگی سوالات در مجموع بالاست و حذف هر سوال، آلفا را کاهش می‌دهد. پراکندگی گویه‌ها مناسب است و میانگین‌ها نیز نشان‌دهنده استفاده متعادل از مقیاس هستند.

نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر نشان داد که بیش از ۸۵ درصد گویه‌ها از نظر داوران معتبر و مناسب تشخیص داده شده‌اند و پرسشنامه آماده استفاده در جمع‌آوری داده‌های پژوهش است. بنابراین پرسشنامه طراحی شده برای سنجش یادگیری در سطح ۳ یعنی سطح ادراکی-رفتاری کارکنان سازمان بیمه سلامت از اعتبار و پایایی بالایی برخوردار است و می‌تواند مقیاس مناسبی برای این سنجش قرار گیرد.

تشکر و قدردانی: نویسندگان مقاله مراتب قدردانی خود را از جناب آقای مهندس وحید پورشاسپ مدیرکل منابع انسانی و پشتیبانی سازمان بیمه سلامت ایران، استاد بزرگوار جناب آقای جوانمرد، جناب آقای دکتر علی ایوبیان و جناب آقای دکتر غلامرضا قاسم پور معاون توسعه مدیریت و منابع اداره کل بیمه سلامت استان بوشهر و همچنین کارشناسان محترم دفتر آموزش و توانمندسازی سازمان ابراز می‌دارند که با همکاری، همراهی و ارائه دیدگاه‌های تخصصی، نقش مؤثری در پیشبرد این پژوهش ایفا کردند.

تأییدیه اخلاقی: این پژوهش مطابق با اصول اخلاقی مندرج در منشور اخلاق پژوهش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام شده است. پیش از اجرای پرسشنامه، هدف مطالعه برای شرکت‌کنندگان به‌صورت روشن توضیح داده شد و رضایت آگاهانه آنان اخذ شد. مشارکت در پژوهش کاملاً داوطلبانه بوده و اطلاعات جمع‌آوری‌شده به‌صورت محرمانه و صرفاً برای اهداف علمی مورد استفاده قرار گرفته است.

سهم نویسندگان: تمام نویسندگان در طراحی، اجرا، تحلیل داده‌ها و نگارش مقاله به‌صورت برابر مشارکت داشته‌اند. هر چهار نفر در تمامی مراحل پژوهش نقش فعال داشته و نسخه نهایی مقاله را مطالعه و تأیید کرده‌اند.

تعارض‌منافع: نویسندگان این مقاله اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تعارض منافع مالی، حرفه‌ای یا شخصی در ارتباط با انجام این پژوهش وجود ندارد.

منابع مالی: این پژوهش به سفارش دفتر آموزش و توانمندسازی سازمان بیمه سلامت ایران انجام شده است. هیچ‌گونه حمایت مالی مستقیم از سوی سازمان صورت نگرفته و پژوهش به‌صورت مستقل اجرا شده است.

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]

References

1. Jay S. Measuring training effectiveness: A practical guide. Academy to Innovate HR. 2021. Available from: https://www.aihr.com/blog/measuring-training-effectiveness.
2. Zaraket W, Garios R, Malek LA. The impact of employee empowerment on the organizational commitment. International Journal of Human Resource Studies. 2018;8(3):284-99. doi: 10.5296/ijhrs.v8i3.13528.
3. Atkinson RL, Atkinson RC, Smith EE, Bem DJ. Introduction to psychology. Harcourt Brace Jovanovich; 1990.
4. Santos A, Stuart M. Employee perceptions and their influence on training effectiveness. Hum Resourc Manag J. 2003;13(1):27-45. doi: 10.1111/j.1748-8583.2003.tb00082.x.
5. Rye M, Torres EM, Friborg O, Skre I, Aarons GA. The Evidence-based Practice Attitude Scale-36 (EBPAS-36): a brief and pragmatic measure of attitudes to evidence-based practice validated in US and Norwegian samples. Implement Sci. 2017;12(1):44. doi: 10.1186/s13012-017-0573-0.
6. Nelson HH. Application of the Gestalt Theory of Learning in Teaching a Unit of Study Dealing with Air Pollution in Polk County. [PhD Dissertation]. NOVA Univesity; 1974.
7. Landsverk NG, Olsen NR, Brovold T. Instruments measuring evidence-based practice behavior, attitudes, and self-efficacy among healthcare professionals: a systematic review of measurement properties. Implement Sci. 2023;18(1):42. doi: 10.1186/s13012-023-01301-3.
8. Ellis WD. A source book of Gestalt psychology. Routledge; 2013 Sep 5. doi: 10.4324/9781315009247.
9. Phillips M. The application of Gestalt principles in classroom teaching. Group Organ Manag. 1976;1(1):82-98. doi: 10.1177/105960117600100108.
10. Reed FD, Novak MD, Erath TG, Brand D, Henley AJ. Pinpointing and measuring employee behavior. Organizational behavior management: The essentials. 2018:145-59.
11. Lukes M, Stephan U. Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures. International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research. 2017;23(1):136-58. doi: 10.1108/IJEBR-11-2015-0262.

[DOI: 10.66224/ihio.8.3.263]