



ارزیابی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران بر مدیریت شهری مدیران شهرداریهای استان ایلام در سال ۱۳۹۰

رونالک‌های پور^۱، بهمن سعیدی پور^۲

ایلام، اداره کل فنی و حرفه ای استان ایلام

ronakalipour@gmail.com

چکیده:

این پژوهش با عنوان ارزیابی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران بر مدیریت شهری مدیران شهرداریهای استان ایلام در سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است. هدف این پژوهش، بررسی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران بر مدیریت شهری مدیران ستادی شهرداریهای استان ایلام، در سطح دانش، آگاهی و میزان رضایت مندی آنها از دوره آموزشی بر طبق الگوی کرک پاتریک می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی است، جامعه آماری تمامی مدیران ستادی شهرداریهای ۷ شهر استان ایلام شامل ایلام، دره شهر، ملکشاهی، ایوان، مهران، شیروان چردلول، آبدانان که در مجموع ۱۲۰ نفر هستند می باشد روش نمونه گیری تصادفی ساده و تعداد نمونه ۵۲ نفر است و ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته و شاخص های مورد استفاده آمار توصیفی فراوانی و درصد، میانگین و آمار استنباطی t تست می باشد. یافته های این پژوهش بیانگر آن است که ۶۸/۸ درصد مدیران با آگاهی از پتانسیل های موجود شهر، آمادگی خود را برای برنامه ریزی در مواقع بحرانی در حد زیاد و ۹/۵۹ درصد کاملاً موافق فراگیری علم مدیریت بحران بودند ۵/۸۳ درصد میزان کیفیت مطالب ارائه شده را در حد خیلی زیاد و زیاد می دانستند. نتیجه گیری: دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران بر مدیریت شهری مدیران شهرداریهای استان ایلام در سال ۱۳۹۰، نظر افزایش دانش و آگاهی مدیریت بحران اثربخش بوده است. تفاوت معنی داری بین میانگین پیش آزمون و پس آزمون نمونه ها در سطح $P < 0.05$ وجود دارد. از نظر شرکت کنندگان میزان کیفیت کارگاه های آموزشی و کل دوره در سطح مطلوب ارزیابی شده است.

واژه های کلیدی: ارزیابی، اثربخشی، مدیریت بحران، آموزش کارگاهی، آموزش مدیران

^۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی

^۲. دکتری مدیریت آموزشی، استادیار دانشگاه پیام نور کرمانشاه





۱- مقدمه:

سوانح شهری از دیرباز همواره مسأله مدیریت شهرها را تحت تأثیر قرار داده و سبب از دست رفتن جان تعداد زیادی از مردم، مصدومیت‌ها، معلولیت‌ها، نابودی دارایی‌ها و هلاکیت‌ها می‌شود. برای جلوگیری از وقوع سوانح شهری، نیاز به آشنایی با اصول و شیوه‌های (۴). بحران از هر نوعی که باشد آثار قابل ملاحظه‌ای خواهد داشت. براین اساس، نیاز به آشنایی با اصول و شیوه‌های صحیح مدیریت بحران هنگام بروز معضلات و مشکلات اسلسی از جمله سیل، زلزله و خشکسالی بیش از پیش احساس می‌شود (۹). تجربه‌های حاصل از وقوع بحران‌های شهری در ایران و جهان نشان داده است که هر چند سازمان‌ها، نهادها و مؤسسات امدادی و غیردولتی آمادگی لازم و کافی برای حضور و اقدام به موقع در صحنه‌های آسیب ناشی از حوادث را دارند؛ اما به دلایل مختلف در مواجهه با بلایا احساس ضعف و ناتوانی می‌کنند. یکی از این دلایل ناتوانی علمی و اجرایی سازمان‌ها و نبودن مدیران آموزش دیده و آگاه به علم مدیریت بحران است (۱۳). اهمیت آموزش مدیران در سازمان‌ها تا حدی است که برخی از صاحب‌نظران آن را خودمدیریت نامیده‌اند. به این ترتیب که بدون آموزش پایه‌های مدیریت متزلزل می‌شود و به مخاطره می‌افتد (۱). طبق تعریف آموزش به فرایند انتقال معلومات، نگرش‌ها و مهارت‌ها از فرد یا گروهی به فرد یا گروهی دیگر برای ایجاد تغییرات در ساختارهای شناختی، نگرشی و مهارتی آن‌ها گفته می‌شود (۱۸). آموزش باید متناسب با اصول برنامه‌ریزی شهری طراحی شود. اگر قبل از وقوع بحران آمادگی لازم کسب شود و مدیران از آموزش و تمرین کافی برخوردار باشند و از بحران‌های گذشته نیز تجربه کافی اندوخته باشند، شانس موفقیت بیشتری در اداره بحران وجود دارد. بنابراین لازم است که در سطوح مختلف کشوری، استانی و شهری بر اساس چرخه مدیریت بحران برنامه‌ریزی لازم صورت گیرد و با توجه به فراوانی و احتمال وقوع سوانح در هر منطقه و شهری، سناریوهای مختلفی تهیه و اجرا شود و با انجام تمرینات منظم و برنامه‌ریزی شده تجربیات لازم در خصوص چگونگی اداره بحران، در شرایط غیر بحرانی، به دست آید و بر اساس نتایج حاصل از تمرینات و آموزش‌ها آمادگی لازم برای مواجهه اصولی با بحران‌های احتمالی کسب شود (۸)

مطالعات علمی بیانگر آن است که آموزش افراد در زمینه مدیریت بحران و آمادگی آن‌ها در برابر سوانح شهری موجب حفظ جان هزاران نفر می‌شود و کاهش هزینه‌ها، حفظ دارایی‌ها و پیشگیری از عوارض ثانویه را به همراه خواهد داشت (۱۱). بررسی‌ها نشان می‌دهد که هزینه سالانه آموزش مدیران و کارکنان سازمان‌ها در کشور آمریکا بیش از چهل میلیارد دلار است با توجه به این مسئله سازمان‌های مختلف دولتی، بدون اینکه سیستم بازخورد مناسبی وجود داشته باشد، سالانه هزینه‌های زیادی صرف آموزش مهارت‌های خاص می‌کنند بنا به گفته شیمون و شولر برخی از مدیران و مسئولان دولتی تصور می‌کنند که هر نوع آموزشی سودمند است. در صورتی که ممکن است برنامه‌های آموزشی موجود اثربخشی لازم را نداشته باشند. بنابراین هیچ وقت نمی‌توان ادعا کرد که آموزش به تنهایی





سودمند است، مگر اینکه دوره های آموزشی مورد ارزیابی قرار گیرند. بنا به تعریف پاتون^۳ ارزیابی برنامه عبارت است از گردآوری اطلاعات در خصوص فعالیت ها، ویژگی ها و بروندهای برنامه برای قضاوت درباره برنامه، بهبود اثربخشی آن یا اطلاع رسانی برای تصمیم گیری در برنامه ریزی آینده.

بولا^۴ ارزیابی را به مفهوم تعیین ارزش هایی برای قضاوت درباره میزان، درجه، حالت، بها، کیفیت یا اثربخشی مطالب مورد ارزیابی تعریف می کند (۱۰). بندر نظر «دمینگ» ارزیابی پاسخ به سؤال «چه چیزی می خواهید درباره آموزش بدانید؟» است. ارزیابی آموزشی توجیه وجود واحد آموزش در سازمان ها و فراهم آوردن شواهدی برای هزینه و فایده سازمان است که هدف آن قضاوت درباره کیفیت و ارزش برنامه و شناسایی فواید آموزش است (۷). ارزیابی چنانچه در ارتباط با آموزش باشد به معنای فرایند قضاوت درباره جنبه هایی از رفتار یادگیرنده است و شامل مجموعه ای از مهارت ها است که به کمک آن ها مشخص می شود یادگیرنده به اهداف تعیین شده دست یافته است یا خیر. ارزیابی جزء جدایی ناپذیر یک نظام آموزشی است (۳).

ارزیابی آموزشی فرایند تفسیر نتایج از طریق سنجش اطلاعات برای قضاوت در مورد اهداف کلی آموزش یا میزان موفقیت شرکت کنندگان در دوره آموزشی است. کرک پاترک سه دلیل اساسی برای ارزیابی آموزشی بیان می کند که عبارتند از: الف توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت های سازمان، ب تصمیم گیری نسبت به ادامه برنامه آموزشی، ج بهبود آموزش (۱۹).

طبق تعریف اثربخشی عبارت است از میزان تحقق هدف های آموزشی. اثربخشی دوره مدیریت بحران در ارتباط با افزایش مهارت ها و توانایی های شغلی مدیران است. به دلیل آنکه بودجه قابل توجهی به امر آموزش اختصاص می یابد، ارزیابی اجرای این دوره ها کاملاً ضرورت دارد. ارزیابی دوره ها این امکان را فراهم می آورد تا بتوان با بهره گیری مناسب از منابع مالی و امکانات آموزشی بیشترین بازدهی را از سرمایه گذاری موجود به دست آورد (۱۶). هدف نهایی آموزش مدیران کارایی و اثربخشی بیشتر و بهتر است. بنابراین بررسی و آگاهی از نتایج و بازده آموزش لازمه فرایند آموزش است و با این کار حلقه آموزشی تکمیل می شود. درحقیقت ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی از یک سو، آینه ای فراهم می آورد تا مدیران سازمان تصویری روشن تر از چگونگی کم و کیف فعالیت های آموزشی به دست آورند و از سوی دیگر، برنامه ریزان و کادر آموزشی سازمان را مجهز می کند تا نسبت به جنبه های مثبت و منفی برنامه آگاهی پیدا کنند و از این راه به اثربخش کردن برنامه ها و فعالیت های آموزشی نیروی انسانی یاری برسانند (۶). بیشتر مدل های ارزیابی مشهور در سال های گذشته براساس الگوی ارزیابی کرک پاتریک (۱۹۵۹) بنا شده اند (۱۴).

۳- Patton

۴- Bholia





کرک پاتریک (۱۵) ارزشیابی را به عنوان تعیین اثربخشی در یک برنامه آموزش تعریف کرده و فرایند ارزشیابی را به چهار سطح یا گام تقسیم می کند که عبارتند از:

۱- واکنش: منظور از واکنش میزان عکس العملی است که فراگیران به تمامی عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزش از خود نشان می دهند. این واکنش را می توان از طریق پرسشنامه و یا رو شهای معمول دیگر به دست آورد. واکنش چگونگی احساس شرکت کنندگان را در مورد برنامه آموزش (رضایت) اندازه گیری می کند.

۲- یادگیری: یادگیری عبارت است از تعیین میزان فراگیری مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایق که در طول دوره آموزشی به شرکت کنندگان آموخته شده و برای آنان روشن شده است و می توان از طریق آموزش‌های قبل، ضمن و بعد از شرکت در دوره آموزشی به میزان آن پی برد.

۳- رفتار: منظور از رفتار چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت کنندگان در اثر شرکت در دوره آموزشی حاصل می شود و آن را می توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت. این سطح نسبت به سطح قبلی بسیار چالش برانگیز و حساس است.

۴- نتایج: منظور از نتایج میزان تحقق اهدافی است که به طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد. اندازه گیری سطح چهارم بسیار مشکل است و در آن شواهدی از نتایج از جمله کاهش هزینه، دوباره کاری فعالیت‌ها و جابه جایی کارمندان یا سوانح و حوادث بررسی می شود (۱۲ و ۵).

وجود یک برنامه ارزیابی آموزشی در سازمان فرصتی را فراهم می آورد که برخی معیارهای ذهنی به صورت عینی و مشخص تری مورد استفاده قرار گیرند (۶). از دیدگاه دیویس و ورثر معیارهای مورد استفاده برای ارزشیابی اثربخشی آموزش عبارتند از: الف واکنش فراگیران به فرایندها و محتوای آموزش، ب دانش و تجربه اکتسابی از طریق آموزش، ج تغییرات رفتاری حاصل از آموزش، د بهبودها و پیشرفت‌های قابل اندازه گیری در سطح فردی و سازمانی مانند کاهش ترک شغل، غیبت و تصادفات، دولان وشولر نیز چنین شاخص‌هایی را برای ارزشیابی آموزش‌ها بیان کرده‌اند (۲). این تحقیق بر اساس مدل کرک پاتریک صورت گرفته است. در این مدل میزان اثربخشی برنامه‌های آموزشی را می توان با استفاده از چهار سطح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج مورد ارزشیابی قرارداد که پژوهش حاضر فقط سطوح واکنش و یادگیری را مورد سنجش قرار داده است.





۲- روش‌ها:

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش توصیفی از نوع ارزشیابی است. پژوهش ارزشیابی به ارزش گذاری دربارهٔ فواید اجتماعی، مطلوب بودن یا مؤثر بودن یک فرایند، محصول، یا برنامه می‌پردازد و به کاربرد یافته‌های خود توجه دارد و اغلب با توصیه‌هایی در جهت اقدامات سازنده همراه است و در پی یافتن قوانین کلی و قابل گسترش به سایر موقعیت‌ها نیست (۱۷ و ۲۰ و ۲۱). جامعه آماری تمامی مدیران ستادی شهرداریهای ۷ شهرستان استان ایلام شامل شهر ایلام، دره شهر، ملکشاهی، ایوان، مهرن، شیروان چرداول و آبدانان که در مجموع ۱۲۰ نفر در سال ۱۳۹۰ هستند، می‌باشد. در نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است که تعداد نمونه مورد پژوهش ۵۲ نفر می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته بر اساس طیف لیکرت می‌باشد. ابزار اندازه‌گیری در سه بخش به بررسی نظرات افراد شرکت کننده بر اساس الگوی کرک پاتریک می‌پردازد. بخش اول مربوط به آگاهی و نگرش شرکت کنندگان در دوره نسبت به مدیریت به حرا ن (شامل ۱۵ سؤال پنج گزینه ای) است. بخش دوم مربوط به سنجش نظر شرکت کنندگان در خصوص برگزاری دوره (شامل ۱۵ سؤال پنج گزینه ای) می‌باشد. این دو بخش به ارزیابی سطح اول الگوی فوق می‌پردازند. بخش سوم مربوط به پرسشنامه پیش آزمون و پس آزمون است (شامل ۱۹ سؤال) که به ارزیابی سطح دوم می‌پردازد. اعتبار پرسشنامه‌ها از طریق اعتباریابی ظاهری و محتوایی به دست آمده است. به این صورت که پرسشنامه‌ها به چند نفر از متخصصان ارائه گردید و این افراد اعتبار پرسشنامه را برای مطالعه مذکور با تغییرات جزئی تأیید کردند. در خصوص پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ درصد پایایی ۸۶٪ برای پرسشنامه آگاهی و نگرش و ۸۴٪ برای پرسشنامه سنجش نظر شرکت کنندگان در خصوص کارگاه آموزشی است. به منظور تبدیل داده‌های کیفی به کمی از روش وزن دهی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل و مقایسه داده‌های به دست آمده از شاخص‌های توصیفی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، شاخص استنباطی t تست به رای گروه‌های همبسته استفاده شده است که با استفاده از نرم افزار SPSS به تجزیه و تحلیل آن‌ها پرداخته شد.





جدول شماره ۱ - ویژگی‌های نمونه آماری

ویژگی	طبقه بندی	فراوانی	درصد	جمع کل
سن	۲۰-۳۰	۳	۷/۶	۱۰۰
	۳۰-۴۰	۱۹	۳۷/۵	
	۴۰-۵۰	۳۰	۵۴/۹	
تحصیلات	سیکل	-	-	۱۰۰
	دیپلم	-	-	
	فوق دیپلم	۹	۱۷/۳	
	کارشناسی	۳۹	۷۵	
	کارشناسی ارشد	۴	۷/۷	
سابقه خدمت	۱-۱۰	۱۶	۳۰/۸	۱۰۰
	۱۰-۲۰	۱۸	۳۴/۶	
	۲۰-۳۰	۱۸	۳۴/۶	
سابقه مدیریت	کمتر از یک سال	-	-	۱۰۰
	۱-۵	۱۲	۲۴/۹	
	۵-۱۰	۱۹	۳۴/۷	
	۱۰-۱۵	۸	۱۵/۴	
	۱۵-۲۰	۱۳	۲۵	
مدیریت حوادث شهری	بلی	۵۲	۱۰۰	۱۰۰
	خیر	-	-	

۳- یافته‌ها:

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران پیمان: طبق جدول شماره ۱، از کل ۵۲ نفر پاسخ دهنده، سن ۳۰ نفر از مدیران، ۵۴/۹ درصد از آن‌ها، بین ۴۰ تا ۵۰ سال است و سن ۱۹ نفر، ۳۷/۵ درصد، بین ۳۰ تا ۴۰ سال و فقط ۳ نفر، ۷/۶ درصد، بین ۲۰ تا ۳۰ سال هستند. همچنین ۳۹ نفر، ۷۵ درصد از مدیران، مدرک کارشناسی، ۴ نفر، ۷/۷ درصد، مدرک کارشناسی ارشد و ۹ نفر، ۱۷/۳ درصد، دارای مدرک فوق دیپلم هستند.

جدول شماره ۱، نشان می‌دهد که سابقه خدمت ۱۸ نفر، ۳۴/۶ درصد از مدیران، بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۸ نفر، ۳۴/۶ درصد، بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۶ نفر، ۳۰/۸ درصد، بین ۱ تا ۱۰ سال است. در زمینه سابقه مدیریت ۱۳ نفر، ۲۵





درصد، بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۸ نفر، ۱۵/۴ درصد، بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۹ نفر، ۳۴/۷ درصد، بین ۵ تا ۱۰ سال و ۱۲ نفر، ۲۴/۹ درصد، بین ۱ تا ۵ سال سابقه مدیریت؟ دارند. در زمینه مدیریت حادثه تمامی نمونه مورد پژوهش، مدیریت حوادث شهری را بر عهده داشته اند.

۳-۱- آگاهی نسبت به مدیریت بحران: از ۵۲ نفر مدیر پاسخ دهنده ۶۸/۸ درصد، میزان آگاهی خود را از پتانسیل‌های موجود شهر خود جهت برنامه ریزی بحران در حد زیاد و ۳۱/۲ درصد، در حد متوسط می‌دانند. ۵۸/۹ درصد، میزان آگاهی و شناخت خود را از منابع تخصصی برای مدیریت در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۴۱/۱ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۵۸/۱ درصد، میزان آگاهی و شناخت خود را از آسیب پذیر پهای منطقه تحت سناریوهای مختلف وقوع سوانح شهری در حد زیاد و ۴۲/۹ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۸/۶۲ درصد میزان آگاهی و شناخت خود را از نیازهای مناطق و محلات شهرشان در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۳۷/۳ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۱۵/۷ درصد، میزان آمادگی خود را در زمینه سیلستگناری در امور مرتبط با مدیریت شهری در حد خیلی زیاد و ۵۴/۹ درصد، در حد زیاد و ۲۹/۴ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۶۲/۴ درصد، میزان آمادگی خود را در زمینه مدیریت منابع شهری در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۳۷/۶ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۳۷/۲ درصد، میزان آگاهی خود را در زمینه ایجاد هماهنگی بین نیروهای سازمان‌های متولی امر مدیریت شهری در حد زیاد و ۶۲/۸ درصد، در حد متوسط می‌دانستند. ۸/۵۸ درصد، میزان آمادگی خود را در زمینه ارزیابی شرایط بحرانی در حد زیاد و ۴۱/۲ درصد در حد متوسط دانستند. ۵/۴۹ درصد، میزان آمادگی خود را در زمینه تعیین نیازهای خدماتی و پشتیبانی در حد زیاد و ۵۰/۵ درصد، در حد متوسط دانستند.

۳-۲- تمرین نسبت به مدیریت بحران: ۴۹/۱ درصد، کاملاً موافق بودند که آشنایی با علم مدیریت بحران تصمیم گیری در هنگام حادثه را بهبود می‌بخشد، ۴۵/۹ موافق و ۵ درصد، تا حدودی موافق بودند. ۵۹/۹ درصد، کاملاً موافق فراگیری علوم مربوط به مدیریت بحران بودند. ۳۱/۴ درصد، موافق و ۸/۷ درصد، تا حدودی موافق بودند. ۱۲ درصد، موافق بودند که علم مدیریت بحران فقط به درد کلاس‌های درس و دانشگاهها می‌خورد، ۱۱ درصد، تا حدودی موافق و ۳۴ درصد مخالف و ۴۳ درصد کاملاً مخالف بودند. در مجموع ۷۷ درصد مخالف مطلب ذکر شده بودند. ۲۷ درصد، موافق این بودند که بدون دانستن علم مدیریت بحران هم می‌توان یک بحران شهری را به شکل صحیح مدیریت کرد. ۱۷ درصد، تا حدودی موافق و ۲۵ درصد مخالف و ۳۱ درصد کاملاً مخالف بودند. در مجموع ۵۶ درصد، مخالف و کاملاً مخالف اداره بحرانهای شهری بدون نیاز به علم مدیریت بحران بودند. ۲۸/۵ درصد، کاملاً موافق بودند که اصول مدیریت بحران در کشور ما کاملاً قابل اجراست، ۳۵/۳ درصد، موافق و ۳۱/۳ درصد تا حدودی موافق ۴/۹ درصد، کاملاً مخالف اجرای این اصول در کشور ما بودند.





۳-۳- سنجش رضایتمندی فراگیران: در مورد رضایت از طول برگزاری دوره (ساعات دوره) ۱۰/۲ درصد خیلی زیاد، ۲۱/۶ درصد زیاد، ۴۱/۳ درصد متوسط و ۲۰ درصد کم و ۶/۹ درصد خیلی کم رضایت داشتند. به عبارت دیگر ۷۳/۱ درصد رضایتشان از ساعات دوره متوسط به بالا است و ۲۶/۹ درصد رضایتشان از طول برگزاری دوره (ساعات دوره) کم و خیلی کم است. ۲۷/۴ درصد میزان تناسب محتوای آموزشی دوره را با نیازهای آموزشی خود در حد خیلی زیاد و ۵۱/۶ درصد زیاد و ۱/۱۵ درصد متوسط، ۹/۵ درصد کم می‌دانند. به عبارت دیگر ۹۴/۱ درصد این تناسب را متوسط به بالا می‌دانستند. ۲۶/۸ درصد ارتباط مطالب ارائه شده با اهداف کارگاه را در حد خیلی زیاد می‌دانستند. ۱/۶۰ درصد در حد زیاد و ۱۳/۱ درصد در حد متوسط می‌دانستند. به بیان دیگر ۸۶/۹ درصد، ارتباط مطالب ارائه شده با اهداف کارگاه را در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانستند. ۲۵/۳ درصد میزان کیفیت مطالب ارائه شده را در حد خیلی زیاد و ۵۸/۲ درصد در حد زیاد و ۱۶/۵ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۳/۵ درصد کیفیت مطالب ارائه شده را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند. ۲۲/۳ درصد میزان کیفیت کارگاههای آموزشی را در حد خیلی زیاد و ۴۹/۵ درصد در حد زیاد و ۲۴/۹ درصد در حد متوسط و ۳/۳ درصد در حد کم دانستند. به بیان دیگر ۷۱/۸ درصد کیفیت کارگاههای آموزشی را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند. ۸/۳ درصد، رضایتشان از وضعیت امکانات آموزشی در حد خیلی زیاد و ۵۴/۱ درصد زیاد و ۲۷ درصد متوسط و ۶/۱۰ درصد کم دانستند. به بیان دیگر ۸۹/۴ درصد متوسط به بالا از امکانات آموزشی رضایت داشتند. ۱۷/۷ درصد میزان آگاهی خود را در زمینه سیاستگذاری در امور مرتبط با مدیریت بحران در حد خیلی زیاد و ۵۴/۶ درصد در حد زیاد و ۲۷/۷ درصد در حد متوسط می‌دانستند. ۳۲ درصد میزان آمادگی خود را در زمینه ارزیابی شرایط بحرانی در حد خیلی زیاد، ۲۶/۸ درصد در حد زیاد و ۴۱/۲ درصد در حد متوسط دانستند و نیز ۵۲ درصد، میزان آمادگی خود را در زمینه تعیین نیازهای خدماتی و پشتیبانی در حد زیاد ۳۴/۸ درصد در حد متوسط و ۲/۱۳ درصد در حد کم دانستند. ۳۳/۴ درصد میزان رضایت از روشهای تدریس مدرسان دوره را در حد خیلی زیاد، ۴۹/۷ درصد زیاد و ۱۴/۳ درصد در حد متوسط و ۲/۶ درصد در حد کم می‌دانستند. به عبارت دیگر ۸۳/۱ درصد در حد زیاد و خیلی زیاد از روشهای تدریس مدرسان دوره رضایت دارند یکی از ابزارهای طراحی شده، پرسشنامه پیش آزمون و پس آزمون است. پس از انتخاب نمونه ۵۲ نفری از جامعه آماری و اجرای پرسشنامه و جمع آوری و تحلیل ابزار نتایج زیر به دست آمد:

جدول شماره ۲- آماره آزمون T یک نمونه ای (one - sample statistics)

میانگین تفاوتها	انحراف معیار	میانگین	نمونه	آزمون
۴/۹۳	۳۷	۲۴	۵۲	پیش آزمون
۵/۴۹	۴۱	۳۵	۵۲	پس آزمون





جدول شماره ۳-T تست یک نمونه ای (one-sample Test)

میانگین تفاوت‌ها	معنی داری	درجه آزادی	مقدار T	آزمون
۲۴	۰/۰۰۱	۴۸	۳/۶۴۹	پیش آزمون
۳۵	۰/۰۰۰	۴۸	۴/۹۷۳	پس آزمون

نتایج جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که میانگین نمره پیش آزمون نمونه انتخاب شده ۲۴ و میانگین نمره پس آزمون آن‌ها ۳۵ است. مقدار T به دست آمده در جدول شماره ۳ با درجه آزادی ۴۸ در سطح $p < 0/05$ معنی دار است؛ لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت، دوره آموزش مدیریت بحران در افزایش دانش و آگاهی مدیریت شهری مدیران ستادی شهرداریهای استان ایلام مؤثر بوده است.

۴- بحث و نتیجه گیری:

ارزشیابی مستلزم تعیین ستاده‌های مناسب برای اندازه‌گیری است. ستاده‌های مورد استفاده در ارزشیابی برنامه‌های آموزشی شامل رضایت فراگیران از اجرای برنامه، یادگیری دانش یا مهارت جدید، استفاده از دانش و مهارت در شغل و نتایجی مانند بهره‌وری است. در تحقیقی که سال (۲۰۰۰) در آمریکا انجام گرفت، مشخص گردید که ۸۴ درصد شرکت‌ها ستاده‌های سطح واکنش را برای ارزشیابی اثربخشی آموزش‌های شرکت‌ها مورد استفاده قرار داده‌اند و ۳۹ درصد ستاده‌های شناختی (یادگیری)، ۱۵ درصد ستاده‌های رفتاری و فقط ۷ درصد شرکت‌ها ستاده‌های سطح نتایج را برای ارزشیابی آموزش مورد بهره‌برداری قرارداده‌اند (۲۱). نتایج تحقیق نشان داد که ۱/۷۳ درصد مدیران شرکت‌کننده در دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران رضایتشان از ساعات دوره متوسط به بالا است. با این وجود زمان تشکیل دوره را با توجه به پایان سال و حجم کاری بالای ادارات مناسب نمی‌دانستند. تحقیق ریسمانچیان (۱۳۷۳) و قشونی (۱۳۷۴) نیز نشان می‌دهد که زمان برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب نبوده است. نتایج این یافته‌ها مشابه نتایج این تحقیق در زمینه زمان تشکیل دوره می‌باشد. دریافته‌های تحقیق تقی زوار (۱۳۷۳) رابطه معنی‌داری بین مدت زمان برگزاری دوره و سودمندی دوره به دست آمده است، ۸۹/۴ درصد، متوسط به بالا از امکانات آموزشی دوره مدیریت بحران رضایت داشتند. نتایج این پژوهش با یافته‌های بابایی (۱۳۷۹) و میرامینی (۱۳۷۴) در زمینه تناسب دوره آموزشی با نیازهای فراگیران همخوانی دارد. ولی با یافته‌های مشیرطالش (۱۳۷۷) و قشونی (۱۳۷۴) همخوانی ندارد. زیرا یافته‌های این تحقیقات نشان می‌دهند که محتوای دوره آموزشی مربوطه پاسخگوی نیازهای آموزشی شرکت‌کنندگان نبوده است.

یکی دیگر از نقاط قوت این دوره را می‌توان روش تدریس مدرسان دانست زیرا ۸۳/۱ درصد مدیران شرکت‌کننده در دوره مدیریت بحران در حد زیاد و خیلی زیاد از روش‌های تدریس مدرسان رضایت دارند. نتایج این تحقیق با





یافته های تحقیق مشیر طالش (۱۳۷۷) و ریسمانچیان (۱۳۷۳) در خصوص رضایت از روش تدریس مدرسان دوره همخوانی دارد.

رابطه معنی داری بین نمره های پیش آزمون و پس آزمون مدیران ستادی شرکت کننده به دست آمده است؛ لذا با ۹۵ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت دوره آموزش مدیریت بحران در افزایش دانش و آگاهی مدیریت شهری مدیران ستادی شهرداری های استان ایلام مؤثر بوده است. این یافته با نتایج تحقیق عسگری ایمانه و اسلامی (۱۳۸۲)، سلمانی و عابدی (۱۳۸۳)، مولوی و جعفری و کلانتری (۱۳۸۰)، طباطبایی و سامانی و بردبار (۱۳۸۷) و پریخ (۱۳۸۳) در خصوص تأثیر آموزش درافزایش دانش و آگاهی شرکت کنندگان دوره های آموزشی مدیریت بحران همخوانی دارد.





۵- مراجع:

۱. Abtahi H, Education and Improvement of Human Resources. Institute for Educational Planning and Industrial Development and Renovation Organization of Iran. ۱۹۴.
۲. Abtahi H. Peidaee. Modern methods of evaluation effectiveness of training courses in organization. Journal of Management and Development. ۲۰۰۵, No. ۱۸.
۳. Ahmadi Gh, Hakimi H. Studying the problem of the existing methods of evaluation the managers in view of both evaluated and evaluators, Journal of Management Education, ۲۰۰۸.
۴. Babae J, Protection of Health & Care Personnd in disasters and Emergencies. International congress on Health, care and crisis management in unexpected disasters, ۲۰۰۶.
۵. Best J, Research methods in education, translated by Pasha Shaiif, and N. Taleghani, Roshd. Tehran, ۱۹۳.
۶. Edi A, Alipour M, Abdollahi J. Evaluating the effectiveness of training courses, Journal of Tadbir, No. ۲۰۰, ۲۰۰۸.
۷. Foxon m, Coopers & Lybrand. Evaluation of training and development program, Australian journal of educational technology, ۱۹۹۱.
۸. Garkaz Y, Garkaz M, Atrchian, M. Principles of Crisis Management in Unexpected Disasters. Organization for defense of non - fact, ۲۰۰۷.
۹. Hadavandi M.R, Crisis Management. Journal of Crescent Message. Public Relations of Islamic Republic of Iran Red Crescent Society, ۲۰۰۲, No. ۸۲.
۱۰. Hadavandi M, Evaluating the quality of training courses in some training institutes in Iran Khodro, thesis of MA, Tehran University Faculty of Psychology and Educational Sciences, ۲۰۰۳.
۱۱. Hosseini M. Role of Training in Crisis Management. Comprehensive collection of lectures, workshops and scientific Roundtable: ۳rd international congress of health, care and crisis management in unexpected disasters. Institute of Applied Science & Technology, ۲۰۰۶.
۱۲. Jabari L, evaluation the effectiveness of training programmes in organizations, Journal of Tadbir, No. ۱۳۷, ۲۰۰۲.





۱۳. Jahangiri K, Fundamentals of Crisis Management. Tehran: Institute of Applied Science & Technology, ۲۰۰۹.
۱۴. Kaufman, R. Keller, J and Watkins, R. what work what doesn't: Evaluation beyond Kirkpatrick Performance and Instruction. Journal of European Industrial Training, ۱۹۹۵.
۱۵. Kirkpatrick, D. Techniques for Evaluation Training programs, Journal of American Society for Training and Development, Vol. ۲, ۱۹۹۶.
۱۶. Mirzaeyan, GH. Evaluating the effectiveness of short-term training courses in AZARAB Co (Arak), with guiding of Khodadad Hosseini H; Advisor: Adel Azar. ۲۰۰۳.
۱۷. Pour Sadegh N, Approach of training effective evaluation, Monthly Journal of Tadbir , ۲۰۰۵, No. ۶۰.
۱۸. Sadri. S, Education System Government Employees, ۱st Printing, Management and Human Capital Development Department Management and Planning, ۲۰۰۴.
۱۹. Salvatore F, Evaluating Training Program: four levels by Donald Kirkpatrick, American. Journal of Evaluation , ۱۹۹۸.
۲۰. Sarmad Z et al. Research Methods in Behavioral Sciences, Aghah Publication, ۲۰۰۷.
۲۱. Zohouri Gh. Social Sciences Application Research Methods in Management. Tehran ۱۹۹۹.



This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.