

سنجش اثربخشی دوره‌های آموزش مدیریت بحران پایه در جمعیت هلال‌احمر بر اساس مدل کرک پاتریک

سیدحمید جمال‌الدینی^۱، مهرباب شریفی‌سده^۲، فاطمه نارنجی‌ثانی^۳، محمدرضا هداوندی^۴، فروزان بیرانوندمنش^۵، اکرم صالحی^۶

۱. معاون آموزش، پژوهش و فناوری جمعیت هلال‌احمر، دکترای تخصصی ژنتیک پزشکی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران

۲. دکترای حرفه‌ای پزشکی دانشگاه کاشان، دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلایا، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران

۳. دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران، ایران

۴. نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

Email: Hadavandi20@gmail.com

۵. دانشجوی کارشناسی ارشد، سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت سوانح، مرکز علمی کاربردی جمعیت هلال‌احمر استان تهران، تهران، ایران

۶. دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز، تهران، ایران

پذیرش: دریافت:

مقدمه: رشد حرفه‌ای یکی از دغدغه‌های امروز مدیران سازمان‌ها در بحث توسعه و آموزش کارکنان است. بررسی و آگاهی از کیفیت آموزش و نیز نتایج و بازده آموزش مدیران برای فرایند آموزش ضروری است که بدین طریق حلقه آموزشی تکمیل می‌شود. از این‌رو، ارزشیابی در مورد کیفیت آموزش، پیش‌نیاز یک سیستم آموزشی موفق است.

روش: تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تمامی معاونان و مدیران شعب مناطق ۹ گانه استان‌های کشور (۴۶۰ نفر) در سال ۱۳۹۵ هستند. تعداد نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد (۲۱۰) نفر است که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار تحقیق، دو پرسشنامه محقق ساخته براساس مدل کرک پاتریک است. روایی صوری و محتوایی آن با استفاده از نظر

اساتید دانشگاه، خبرگان و کارشناسان آموزش تأیید شد. ضریب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای ابزارهای اول و دوم ۰/۹۶ و ۰/۹۰ به دست آمد. در تحلیل داده‌های کمی از آمار توصیفی فراوانی و درصد، میانگین، انحراف معیار و آمار استنباطی t تک نمونه‌ای، آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی موضوعات آموزشی و t وابسته یا زوجی استفاده شد.

یافته‌ها: با توجه به یافته‌ها، کیفیت برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح واکنش با میانگین ۴/۱۴ و سطح یادگیری با میانگین ۴/۰۸ در سطح مطلوب ارزیابی شده است. نتایج t تک نمونه‌ای برای تعیین معنی‌داری اثربخشی آموزش در سطح واکنش و یادگیری نشان داد t محاسبه شده در سطح $\alpha=0/05$ معنی‌دار است. اولویت‌بندی موضوعات آموزشی در سطح واکنش و یادگیری نشان داد که بالاترین رتبه مربوط به موضوع آموزشی مقدمه‌ای بر مدیریت و فرماندهی سانحه و کم‌ترین امتیاز مربوط به موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران می‌باشد. محاسبه t وابسته یا زوجی نشان داد که میانگین نمره پیش‌آزمون ۶/۹۸ و میانگین نمره پس‌آزمون ۷/۷۶ است. مقدار تی جدول با درجه آزادی ۲۰۹ در سطح $p<0/05$ معنی‌دار است.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در دو سطح واکنش و یادگیری طبق مدل کرک پاتریک اثربخش بوده است. بین میانگین پیش‌آزمون و پس‌آزمون نمونه‌ها در سطح $p<0/05$ تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین، از نظر شرکت‌کنندگان میزان کیفیت دوره‌های آموزشی و کل دوره در سطح مطلوب ارزیابی شده است.

کلمات کلیدی: ارزیابی آموزشی، اثربخشی، آموزش ضمن خدمت، مدیریت بحران پایه، مدل

کرک پاتریک، معاونان و مدیران شعب، جمعیت هلال احمر

مقدمه

ایران به لحاظ وضعیت جغرافیایی، شرایط آب و هوایی و ویژگی‌های ژئوپلیتیک در زمره کشورهای بلاخیز دنیا به شمار می‌آید و در طول تاریخ شاهد حوادث و سوانح بسیاری بوده است. [۱]

بحران‌های طبیعی با بر جای گذاشتن آثار مختلف انسانی، اقتصادی، اجتماعی و امنیتی موجب وارد آمدن خسارات مستقیم، غیرمستقیم و ثانوی بر حیات جوامع بشری شده و زنجیره‌ای از مشکلات به هم پیوسته را به وجود می‌آورند. [۲]

از آنجائیکه جلوگیری از بروز این پدیده‌ها به سبب طبیعت آنها امکان پذیر نمی‌باشد، تشکیل مدیریتی توانمند و کارآمد تا حد زیادی می‌تواند میزان خسارت را کاهش داده و شرایط بحرانی را در کوتاه‌ترین زمان به سوی شرایط عادی هدایت کند. بنابراین برای مواجهه صحیح با بلایا و پاسخگویی به آن با توجه به استانداردهای جهانی، ناگزیر از آموزش مدیران بحران و نهادینه کردن آن در سیستم‌های علمی و اجرایی هستیم. [۳]

زیرا مدیرانی که آموزش می‌بینند به احتمال بیشتری به سازمان متعهد می‌شوند و سطوح بالاتری از دانش و مهارت را نشان می‌دهند و در نتیجه وظایف خود را بهتر انجام می‌دهند و این امر به سازمان در بهره‌وری بیشتر کمک می‌کند. [۴]

بدین منظور سازمان‌ها سرمایه‌گذاری عظیمی در آموزش کارکنان انجام می‌دهند؛ زیرا آموزش، ابزاری قدرتمند برای ایجاد پیامدهای یادگیری

شناختی، عاطفی و رفتاری مورد نظر برای نیل به اهداف سازمانی است. [۵]

از اینرو سازمان‌ها با استفاده از فناوری اطلاعات و روش‌های نوین آموزشی سعی می‌کنند محتوای آموزشی کارکنان خود را توسعه دهند. [۶]

از آنجا که، سازمان‌های آموزشی با جامعه و نهادهای آن در تعامل هستند، برای عقب نماندن از تغییر و تحولات علمی و فناوری، دانش و اطلاعات مدیران باید به روز باشد. [۷]

تجربیات حاصل از وقوع بحران و بلایا در ایران و جهان نشان داده است که هرچند سازمان‌ها، نهادها و مؤسسات امدادی و غیردولتی، آمادگی کافی و لازم برای حضور و اقدام به موقع در صحنه‌های آسیب ناشی از بلایا و سوانح را دارند اما به دلیل نبود مدیران آموزش‌دیده و آگاه به علم مدیریت بحران سبب شده است که در مواجهه با بلایا احساس ضعف و ناتوانی نمایند. [۸]

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که توجه به آموزش و بهسازی نیروی انسانی افزایش بهره‌وری را به دنبال دارد. در این زمینه شرکت‌های آمریکایی نیز با صرف ۱۲۰۰ دلار به ازای هر کارمند مبالغ هنگفتی را در این راستا هزینه می‌نمایند. با این وجود بیشترین درصد هزینه‌ها صرف آموزش مدیران می‌شود که در سال ۲۰۰۷ برابر ۵/۹ میلیارد دلار بوده است. چیزی معادل ۱۰ درصد از کل بودجه آموزش تمام شرکت‌های آمریکایی است. [۹]

بر این اساس سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی از اهمیت و حساسیت بالایی برخوردار است. اگر

انطباق بیشتری داشته باشد درجه اطمینان از موفقیت فرد و سازمان بالاتر می‌رود. [۱۳]

علاوه بر این، روش‌های ارزشیابی دوره‌های آموزشی امکان افزایش اثربخشی برنامه‌های آموزشی را فراهم می‌کند. مدل چهار سطحی کرک پاتریک یکی از بهترین این روش‌هاست. این مدل دوره‌های آموزشی را با چهار سؤال روبه‌رو می‌سازد که انجام ارزشیابی هر سطح به هر کدام از این سؤالات پاسخ می‌دهد.

۱. واکنش: آیا فراگیران دوره آموزشی، واکنش مطلوبی نسبت به دوره برگزار شده نشان داده‌اند؟
۲. یادگیری: آیا دوره آموزشی برگزار شده توانسته است افزایش مطلوبی در دانش فراگیران ایجاد نماید؟

۳. رفتار: آیا دوره آموزشی برگزار شده توانسته است تغییر مطلوبی در رفتار فراگیران ایجاد نماید؟
۴. نتیجه: آیا دوره آموزشی برگزار شده توانسته است مشکل موجود را رفع و اهداف سازمانی را محقق کند؟ [۱۴]

در اینجا به توضیح هر کدام از این سطوح ارزشیابی می‌پردازیم:

سطح نخست: واکنش^۲

منظور از واکنش میزان عکس‌العملی است که فراگیران به تمامی عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزشی از خود نشان می‌دهند. واکنش، چگونگی احساس شرکت‌کنندگان را در مورد برنامه آموزشی اندازه‌گیری می‌کند. این پیمایش‌ها به دنبال دریافت دیدگاه‌های شرکت‌کنندگان از آموزش، برنامه

به‌درستی انجام شود، مبنای عینی‌تری برای برنامه‌ریزی فراهم خواهد آورد.

هاسلیندا و ماهیودین^۱ در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی اثربخشی آموزش در خدمات عمومی» به بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی برنامه‌های آموزشی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که حمایت مدیران عالی سازمان و نگرش کارکنان به موضوع آموزش و فاکتورهای مرتبط با شغل مهم‌ترین عامل مؤثر بر اثربخشی برنامه‌های آموزشی می‌باشند. [۱۰]

تحقیقات نشان داده است هرچند سازمان‌ها هزینه‌های زیادی برای این آموزش‌ها کنار می‌گذارند، اما نتیجه دلخواه را به دست نمی‌آورند.

استولویچ^۲ [۱۱] بیان می‌کند که دلایل زیادی برای هزینه آموزش‌های به هدر رفته وجود دارد. از جمله انتخاب کارآموزان ضعیف، انتظارات نامعلوم و نامشخص از سرپرستان، حمایت کم از آموزش ضمن خدمت، عدم نظارت بعد از آموزش، منابع ناکافی برای اجرای مهارت‌های جدید، نبود انگیزه برای به کار بردن مهارت‌ها، دانش جدید و ناراحتی کارآموزان از تغییر، از طرف دیگر، وجود کارکنانی که از آموزش اندکی برخوردار باشند می‌تواند منجر به بروز اشتباهات، آسیب‌ها و صدمات گردد که برای سازمان بسیار پرهزینه می‌باشد. [۱۲]

با همه سختی‌ها و مشکلات باید پذیرفت که ادامه حیات سازمان‌ها تا حدود زیادی به دانش، آگاهی و مهارت‌های گوناگون و جدید بستگی دارد و هر چه دانش و مهارت‌های مدیران با نیازهای جامعه و پیشرفت‌های علمی، تغییرات فناوری هماهنگی و

^۱ Haslinda A, Mahyuddin

^۲ Stolovitch

^۲ reaction

سطح چهارم: نتایج

در این مرحله نتایج محسوس و قابل سنجش ناشی از اجرای برنامه‌های آموزش مورد توجه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر پرسش اساسی در این سطح این است که سازمان چه سودی از برگزاری دوره آموزش اجرا شده برده است؟ منظور از نتایج تحقق هدف‌هایی است که به طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد. اندازه‌گیری این سطح بسیار مشکل است و در آن شواهدی از نتایج، از قبیل کاهش هزینه‌ها، دوباره کاری‌ها، افزایش کیفیت تولیدات، سود و فروش بررسی می‌شود. [۱۵]

ارزیابی دوره‌های آموزشی باعث می‌شود که نظام جامع آموزشی سازمان، ضمن بازنگری دوره در هر مقطع زمانی و برطرف نمودن نقیصه‌های موجود در آن، همواره به روز و مناسب با نیازهای آموزشی سازمان باقی بماند. این ارزیابی دوره‌های آموزشی می‌تواند در چند سطح انجام شود و نتایج حاصل از آن می‌تواند متفاوت باشد. [۱۶]

از این‌رو باتوجه به اهمیت ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه و کاربرد این ارزیابی‌ها برای مدیران برنامه‌ریزی کننده این دوره‌ها، محققان برآن شدند که تحقیقی در مورد اثربخشی دوره‌های آموزشی برگزار شده در سطح اول و دوم در زمان برگزاری آموزش انجام دهند. با توجه به اینکه سطح سوم یعنی تغییر رفتار باید حداقل ۳ ماه از زمان دوره بگذرد تا تغییر رفتار مدیران در محل کارشان بررسی شود. همچنین سطح چهارم نیز حداقل یکسال نیاز است تا اثرات آموزش مدیریت بحران در مواجهه مدیران با بحران (حوادث

درسی، تکالیف درسی، مواد و تجهیزات آموزشی، کلاس یا وسایل و محتوای دوره‌های آموزشی است.

سطح دوم: یادگیری

راه دیگر ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی، سنجش میزان یادگیری شرکت‌کننده‌ها از طریق آزمون پایان دوره می‌باشد. این نوع ارزشیابی از آن جهت اهمیت دارد که تسلط کارآموزان بردانش و مهارت‌های ارائه شده در دوره را نشان می‌دهد و در عین حال بازخوردهای لازم را به مدرسان و طراحان در خصوص اینکه کدام هدف‌ها تحقق یافته‌اند و کدام هدف‌ها محقق نشده و باید در دوره‌های آموزشی بعدی دوباره دنبال شوند ارائه می‌دهد؛ لذا این نوع ارزشیابی بسیار مهم‌تر از ارزشیابی واکنش‌های کارآموزان نسبت به کیفیت دوره‌های آموزشی است.

سطح سوم: رفتار

سومین سطح ارزشیابی آموزشی عبارت است از تعیین این امر که آیا مطالعات و مهارت‌های آموخته شده در طی دوره‌های آموزشی در محیط سازمان به کار بسته شده اند و تغییر محسوس و معنی‌داری در رفتار افراد شرکت‌کننده در دوره‌ها ایجاد کرده‌اند؟ منظور از رفتار، چگونگی و میزان تغییراتی است که بر رفتار شرکت‌کنندگان بر اثر شرکت در دوره‌های آموزشی حاصل می‌شود و آن را می‌توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت. این سطح نسبت به سطوح پیشین بسیار چالش‌برانگیزتر است.

مدیران شعب ۳۱ استان در قالب ۹ منطقه در سال ۱۳۹۵ برابر (۴۶۰) نفر هستند. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۱۰ نفر نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای طبق جدول ۱ تعیین شد. به این صورت که ابتدا لیست شرکت‌کنندگان مناطق ۹ گانه آموزشی در سطح کشور مشخص شد و سپس نسبت نمونه هر منطقه آموزشی مشخص شد. در مرحله بعد تعداد نمونه‌های هر منطقه به صورت تصادفی انتخاب شدند. با مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مؤلفه‌های الگوی ارزشیابی استخراج و زیر طبقات هر مؤلفه نیز به طور جداگانه براساس مدل کرک پاتریک مشخص شدند. سپس با الهام از مؤلفه‌های اصلی و فرعی ابزار اول پژوهش در قالب پرسشنامه ۲۰ سوالی بسته پاسخ بر اساس طیف لیکرت و ۲ سوال باز پاسخ در خصوص نقاط قوت، ضعف دوره و پیشنهاد فراگیران تنظیم گردید.

جدول شماره ۱: سطوح جامعه و نمونه آماری

واحد‌های نمونه‌گیری	جامعه آماری	نمونه آماری
استان برگزارکننده	فراوانی درصد	فراوانی درصد
مازندران	۴۰	۸.۶۹
خراسان رضوی	۵۰	۱۰.۸۶
خوزستان	۵۷	۱۲.۳۹
تهران	۵۷	۱۲.۳۹
کرمان	۵۷	۱۲.۳۹
فارس	۴۹	۱۰.۶۵
اصفهان	۵۸	۱۲.۶۰
آذربایجان شرقی	۵۷	۱۲.۳۹
کرمانشاه	۳۵	۷.۶۰
جمع کل	۴۶۰	۱۰۰

مؤلفه‌های بخش اول این مقیاس اینگونه است که سوال ۱ و ۲ مربوط به نیازهای شغلی و سوال‌های ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ مربوط به مدرس و سوال‌های ۸

و (بلافاصله) سنجیده شود به عبارت دیگر باید حادثه‌ای مثل زلزله یا سیل یا آتش‌سوزی و موارد دیگر در سطح بزرگ اتفاق افتاده باشد تا محققان اثرات سطح چهار را بررسی کنند. بنابراین در این تحقیق محققان با توجه به زمان، هزینه و نیروی انسانی فقط به بررسی اثربخشی مدیریت بحران پایه بر اساس سطح اول و دوم مدل کرک پاتریک پرداختند. منظور از اثربخشی هم میزان دستیابی به اهداف آموزشی است. تحقیق حاضر در پاسخ به این سؤال کلی است که دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه تا چه میزان اثربخش بوده است؟ به منظور تحقق این سؤال کلی محققان همچنین درصدد پاسخگویی به سؤال‌های فرعی زیر می‌باشند:

۱) واکنش معاونان استان‌ها و مدیران شعب مناطق ۹ گانه به دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه چگونه است؟

۲) رتبه بندی موضوعات آموزشی از نظر شرکت کنندگان در دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح واکنش چگونه است؟

۳) اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه برای معاونان استان‌ها و مدیران شعب مناطق ۹ گانه در سطح یادگیری چگونه است؟

۴) رتبه‌بندی موضوعات آموزشی از نظر شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح یادگیری چگونه است؟

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تمامی معاونان و

و ۹ و ۱۰ مربوط به سازماندهی دوره می‌باشد. مؤلفه‌های بخش دوم سؤال‌های شماره ۱۱ و ۱۲ و ۱۳ مربوط به سنجش یادگیری (دانش و آگاهی) و سؤال‌های ۱۴ و ۱۵ و ۱۶ و ۱۷ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۰ مربوط به سنجش نگرش فراگیران در سطح دوم مدل کرک پاتریک می‌باشد. شیوه محاسبه میانگین مطلوبیت بدین صورت است که ابتدا میانگین پاسخ تمامی معاونان استان‌ها و مدیران شعب هر منطقه در پاسخگویی به سؤال‌های مختلف محاسبه شده و بر اساس طیف مطلوبیت ارزشیابی می‌شود. از طیف ۵ درجه‌ای برای ارزشیابی کیفیت دوره‌های آموزشی استفاده شد و ارزش‌های ۱ تا ۵ به ترتیب برای بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد در نظر گرفته شده‌اند. با توجه به اینکه طیف پاسخ‌ها از ۱ تا ۵ است، شاخص مطلوبیت اینگونه محاسبه می‌گردد: مطلوب: ۵-۳/۶۷ نسبتاً مطلوب: ۳/۶۶-۲/۳۳ نامطلوب: ۲/۳۲ و کمتر

یکی دیگر از ابزارهای تحقیق سئوالات پیش آزمون و پس آزمون است که هر کدام از ۲۰ سؤال تشکیل شده که سطح دوم یعنی یادگیری را اندازه‌گیری می‌کند. روایی صوری و محتوایی هر دو ابزار تحقیق با استفاده از نظراساتید دانشگاه، خبرگان و کارشناسان آموزش تأیید شد. ضریب پایایی در یک نمونه ۳۰ نفری با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای ابزار اول ۰/۹۶ و برای ابزار دوم ۰/۹۰ به دست آمد. در تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی فراوانی و درصد، میانگین، انحراف معیار و آمار استنباطی t

تک نمونه‌ای و t زوجی یا وابسته و آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی موضوعات آموزشی استفاده شد. تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار SPSS-۲۳ انجام شد.

یافته‌ها

بررسی‌ها نشان می‌دهد که در مجموع ۴۶۰ نفر از معاونان و مدیران شعب در دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در سال ۹۵ در دوره‌های زمانی متفاوت شرکت نموده‌اند. از این تعداد ۸/۶۹ درصد معاونان و مدیران شرکت کننده مربوط به منطقه یک، ۱۰/۸۶ درصد منطقه دو ۱۲/۳۹ درصد منطقه سه، ۱۲/۳۹ درصد منطقه چهار، ۱۲/۳۹ درصد منطقه پنج، ۱۰/۶۵ درصد منطقه شش، ۱۰/۶۵ درصد منطقه هفت، ۱۲/۳۹ درصد منطقه هشت، ۷/۶۰ درصد منطقه نه می‌باشد. (لازم به ذکر است که در حوزه آموزش استان‌ها به ۹ منطقه آموزشی تقسیم شده‌اند) سؤال اول تحقیق به بررسی واکنش معاونان و مدیران شعب مناطق ۹ گانه استان‌ها به دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه می‌پردازد. نتیجه بررسی اثربخشی دوره آموزش مدیریت بحران پایه در سطح واکنش به شرح جدول شماره ۲ می‌باشد. نتایج نشان داد که اکثر موضوعات آموزشی از دیدگاه معاونان و مدیران شعب به جز یک مورد در سطح مطلوب ارزیابی شده‌اند.

جدول شماره ۲: ارزیابی اثربخشی دوره آموزش مدیریت بحران پایه در سطح واکنش

ردیف	موضوع آموزشی	میانگین	رتبه	شاخص مطلوبیت		
				مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۱	مقدمه ای بر مدیریت و فرماندهی سانحه	۴.۴۴	۱	✓		
۲	مدیریت عملیات لجستیک	۴.۳۹	۲	✓		
۳	مبانی، مفاهیم و اصول مدیریت بحران	۴.۲۹	۳	✓		
۴	ضوابط و مقررات مالی و محاسباتی	۴.۲۴	۴	✓		
۵	مقدمه ای بر سیلاب و طغیان رودخانه‌ها	۴.۱۶	۵	✓		
۶	مدیریت عملیات جستجو و نجات	۴.۱۳	۶	✓		
۷	سرمایه اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی	۴.۱۲	۷	✓		
۸	مدیریت بحران جامعه محور با تأکید بر نقش کنشگران محلی	۴.۰۷	۸	✓		
۹	مدیریت تجمعات انبوه	۴.۰۲	۹	✓		
۱۰	حمایت‌های روانی اجتماعی در سوانح	۳.۹۸	۱۰	✓		
۱۱	شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران	۳.۶۵	۱۱		✓	
	میانگین کل	۴.۱۴		✓		

در مرحله بعد به بررسی سؤال دوم تحقیق، رتبه‌بندی موضوعات آموزشی از نظر شرکت کنندگان در دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح واکنش پرداختیم.

رتبه‌بندی نظر پاسخ‌گویان با استفاده از آزمون فریدمن ($P < .001$, $df = 10$, $sig = .34$, $df = 10$, $sig = .34$) = مجذور کای) ضمن معنادار بودن نشان داد که اهمیت و رتبه موضوعات آموزشی با یکدیگر متفاوت است. اولویت‌بندی موضوعات آموزشی طبق جدول شماره ۲ به ترتیب موضوع آموزشی مقدمه ای بر مدیریت و فرماندهی سانحه و سپس موضوع آموزشی مدیریت عملیات لجستیک، مبانی، مفاهیم و اصول مدیریت بحران، ضوابط و مقررات مالی و محاسباتی، مقدمه ای بر سیلاب و طغیان رودخانه‌ها، مدیریت عملیات جستجو و نجات، سرمایه اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، مدیریت بحران جامعه‌محور با تأکید، مدیریت تجمعات انبوه، حمایت‌های روانی اجتماعی در سوانح، و کم‌ترین امتیاز مربوط به موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران می‌باشد. تحلیل یافته‌ها نشان داد که بیشتر موضوعات آموزشی در سطح مطلوب ارزیابی شده‌اند. به جزء موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران که در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. میانگین کل، نظر شرکت کنندگان از مباحث آموزشی دوره در سطح واکنش ۴/۱۴ می‌باشد که بیانگر این است که در این سطح اثربخشی دوره در سطح مطلوب ارزشیابی شده است. به منظور بررسی معنی‌داری میانگین مجموع نظرات پاسخگویان در خصوص اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه از t تک نمونه ای استفاده شد. نتایج جدول جدول شماره ۳ نشان داد t محاسبه شده در سطح $\alpha = 0.05$ از مقدار بحرانی جدول بیشتر و معنی‌دار است.

جدول شماره ۳: آزمون t تک نمونه ای برای تعیین معنی‌داری اثربخشی آموزش در سطح واکنش

ابزار	تعداد	میانگین	درجه آزادی	انحراف معیار	T	sig	میانگین فرضی
پرسشنامه	۲۱۰	۴/۱۴	۲۰۹	۰/۵۱۴	۴/۹۵	./۰۰۱	۳

سؤال سوم تحقیق به بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه برگزار شده برای معاونان و مدیران شعب مناطق ۹ گانه در سطح یادگیری می‌پردازد. نتایج جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که اکثر موضوعات آموزشی در سطح یادگیری مطلوب ارزیابی شده‌اند.

جدول شماره ۴: ارزیابی اثربخشی دوره آموزش مدیریت بحران پایه در سطح یادگیری

ردیف	موضوع آموزشی	میانگین	رتبه	شاخص مطلوبیت		
				مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۱	مقدمه ای بر مدیریت و فرماندهی سانحه	۴.۳۹	۱	✓		
۲	مدیریت عملیات لجستیک	۴.۳۴	۲	✓		
۳	مبانی، مفاهیم و اصول مدیریت بحران	۴.۲۴	۳	✓		
۴	ضوابط و مقررات مالی و محاسباتی	۴.۱۲	۴	✓		
۵	مقدمه ای بر سیلاب و طغیان رودخانه‌ها	۴.۱۱	۵	✓		
۶	مدیریت عملیات جستجو و نجات	۴.۰۸	۶	✓		
۷	سرمایه اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی	۴.۰۵	۷	✓		
۸	مدیریت بحران جامعه محور با تأکید بر نقش کنشگران محلی	۴.۰۳	۸	✓		
۹	مدیریت تجمعات انبوه	۳.۹۸	۹	✓		
۱۰	حمایت‌های روانی اجتماعی در سوانح	۳.۹۵	۱۰	✓		
۱۱	شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران	۳.۶۴	۱۱	✓		
	میانگین کل	۴.۰۸		✓		

طغیان رودخانه‌ها، مدیریت عملیات جستجو و نجات، سرمایه اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، مدیریت بحران جامعه محور با تأکید بر نقش کنشگران محلی، مدیریت تجمعات انبوه، حمایت‌های روانی اجتماعی در سوانح، و کم‌ترین امتیاز مربوط به موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران می‌باشد. تحلیل یافته‌ها نشان داد که بیشتر موضوعات آموزشی در سطح یادگیری، مطلوب ارزیابی شده‌اند. به جزء موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران که در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. میانگین کل، نظر شرکت‌کنندگان از یادگیری مباحث آموزشی دوره ۴/۰۸ می‌باشد که بیانگر این است که در سطح یادگیری اثربخشی دوره در سطح مطلوب ارزشیابی

در مرحله بعد سؤال چهارم تحقیق یعنی رتبه‌بندی موضوعات آموزشی از نظر شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح یادگیری بررسی شد.

رتبه‌بندی نظر پاسخ‌گویان با استفاده از آزمون فریدمن ($P < .001$ ، $df = 10$ ، $12.32 =$ مجذور کای) ضمن معنی‌دار بودن نشان داد که اهمیت و رتبه موضوعات آموزشی با یکدیگر متفاوت است. اولویت‌بندی موضوعات آموزشی طبق جدول شماره ۴ به ترتیب بالاترین امتیاز مربوط به موضوع آموزشی مقدمه‌ای بر مدیریت و فرماندهی سانحه و سپس موضوع آموزشی مدیریت عملیات لجستیک و سپس مبانی، مفاهیم و اصول مدیریت بحران، ضوابط و مقررات مالی و محاسباتی، مقدمه‌ای بر سیلاب و

میانگین نمره پس آزمون ۷/۷۶ است. مقدار تی جدول با درجه آزادی ۲۰۹ در سطح $p < /0.05$ معنی دار است. لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت دوره آموزش مدیریت بحران پایه در افزایش دانش و آگاهی معاونان و مدیران شعب مناطق ۹ گانه مؤثر بوده است.

بحث

هدف ما از این تحقیق سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه در جمعیت هلال‌احمر در سال ۱۳۹۵ است. یافته‌های حاصل از بررسی سؤال اول پژوهش طبق جدول شماره ۲ نشان داد که از نظر معاونان و مدیران شعب اکثر موضوعات آموزشی در زمینه تطابق دوره با نیازهای شغلی و میزان رضایت از مدرس و سازماندهی دوره با میانگین ۴/۱۴ در سطح واکنش فراگیران به دوره آموزشی مدیریت بحران پایه مطلوب ارزیابی شده‌اند. تحلیل یافته‌ها نشان داد که بیشتر موضوعات آموزشی به جزء موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران در سطح مطلوب ارزیابی شده‌اند. نتایج t تک نمونه‌ای برای تعیین معنی‌داری اثربخشی آموزش در سطح واکنش طبق جدول ۳ نشان داد t محاسبه شده در سطح $\alpha = 0.05$ از مقدار بحرانی جدول بیشتر و معنی دار است. این نتایج در راستای یافته پژوهش‌های مطلبی نژاد (۱۳۸۹) حسینی ضرابی (۱۳۹۱) قنبرنیا (۱۳۹۲)، محمدی (۱۳۹۲)، شمس مورکانی و سیفی حسین‌آبادی (۱۳۹۴) می‌باشد. [۱۶-۲۰]

شده است. به منظور بررسی معنی‌داری میانگین مجموع نظرات پاسخگویان در خصوص اثربخشی دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه در سطح یادگیری طبق جدول شماره ۵ از t تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان داد t محاسبه شده در سطح $\alpha = 0.05$ از مقدار بحرانی جدول بیشتر و معنی دار است.

جدول شماره ۵: آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین معنی‌داری اثربخشی آموزش در سطح یادگیری

ابزار	تعداد	میانگین	درجه آزادی	انحراف معیار	T	sig	میانگین نمره رضایی
پرسشنامه	۲۱۰	۴/۰۸	۲۰۹	۰/۶۱۷	۴/۶۰	/۰۰۱	۶

در ادامه به منظور بررسی اثربخشی آموزش مدیریت بحران پایه در سطح یادگیری میانگین دانش، آگاهی و نگرش شرکت‌کنندگان قبل و بعد از آموزش طبق جدول شماره ۶ مقایسه شد.

جدول شماره ۶: آزمون t وابسته یا زوجی برای اثربخشی دوره آموزش مدیریت بحران پایه مناطق ۹ گانه در سطح یادگیری

پهنه	پیش آزمون	پس آزمون	میانگین	انحراف استاندارد	T	p-value
اثربخشی	۶/۹۸	۷/۷۶	۶/۹۸	۱/۵۴	۴/۹۵	/۰۰۱

نتایج جدول شماره ۶ در محاسبه t وابسته یا زوجی نشان داد که میانگین نمره پیش آزمون ۶/۹۸ و

واحدهای آموزش انتظار دارند تا میزان تأثیرگذاری آموزش‌ها را به صورت کمی به نمایش گذاشته و به اثبات برسانند. [۲۵]

ارزشیابی اثربخشی از دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه بر طبق مدل کرک پاتریک در سطح واکنش نشان داد که شرکت‌کنندگان از تطابق دوره با نیازهای آموزشی آنها رضایت داشته و اهداف دوره به صراحت و روشنی مطرح شده و روش تدریس مدرسان رضایت‌بخش بوده و سازماندهی محتوای دوره مطلوب بوده است. ارزشیابی اثربخشی در سطح یادگیری بر اساس مدل مذکور نیز نشان داد که آموزش‌های ارائه شده به معاونان و مدیران شعب در ارتقای دانش و آگاهی و نگرش معاونان و مدیران شعب مؤثر بوده است. به گونه‌ای که شرکت‌کنندگان در مجموع کل دوره را در دو سطح واکنشی و یادگیری در سطح مطلوب ارزیابی نموده‌اند. در این تحقیق با توجه به اینکه دو سؤال باز پاسخ نیز مطرح شده بود پس از بررسی و تحلیل محتوا، موارد با اهمیت در قالب پیشنهاد آورده شده است.

پیشنهادهای

۱) یکی از موضوعات آموزشی موضوع شناخت سوانح با تأکید بر سوانح شایع ایران می‌باشد که به صورت نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. بررسی نتایج فرم‌های ارزیابی نشان می‌دهد که فراگیران تأکید دارند حجم مطالب ارائه شده زیاد و مطالب تئوریک و تخصصی در زمینه زمین‌شناسی بوده و کمتر کاربردی می‌باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود در محتوای آموزشی بازنگری صورت گیرد. و از طریق

این نتایج در راستای پژوهش‌های محمودی، عابدی و حاجی‌زاده (۱۳۹۱)، هداوندی (۱۳۸۹) مطلبی نژاد (۱۳۸۹)، ضرابی (۱۳۹۱)، اکبری، دری و ماه‌ور (۱۳۹۵) حجتی و همکاران (۱۳۹۲) می‌باشد. [۱۶، ۱۷، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸]

مطالعات انجام شده، بیشترین سطح اثربخشی آموزش را در سطح اول و دوم مدل پاتریک نشان دادند. این یافته‌ها غیر همسو با یافته‌های همه مرادی، خراسانی و فتحی و اجارگاه (۱۳۹۳) می‌باشد که نشان دادند دوره‌های آموزشی شرکت ملکی گاز ایران در عامل‌های واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج فاقد اثربخشی بودند. [۲۳]

نتیجه‌گیری

امروزه در جهان رقابتی، بی‌شک یکی از ابزارهای مهم برای بقا و ایجاد تحول در سازمان و رسیدن به اهداف و رسالت‌های مورد نظر، برنامه‌ها و رویکردهای نوین آموزشی است. از این‌رو در عصر حاضر، منابع انسانی دانشگر به عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد می‌شوند و باید کارکنان را کلید طلایی بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست. [۲۹]

هر سازمانی با هدف رفع مشکلات سازمانی اعم از اصلاح فرآیندها، انگیزش کارکنان، دستیابی به فناوری‌های نوین اقدام به تدوین و اجرای آموزش‌های کاربردی می‌نماید که انتظار دارد با اجرای این آموزش‌ها به اهداف مورد نظر دست یابد. از آنجا که برگزاری آموزش‌ها هزینه زیادی را به خود اختصاص می‌دهد، لذا مدیران سازمان‌ها از

گروهی سبب افزایش یادگیری و مشارکت فراگیران خواهد شد.

۶) یکی از عوامل مؤثر در کیفیت برگزاری دوره‌های آموزشی توجه به امکانات آموزشی و رفاهی دوره می‌باشد. در صورت امکان قبل از برگزاری دوره از امکانات آموزشی و رفاهی محل برگزاری دوره ارزیابی لازم صورت گیرد.

۷) به منظور افزایش یادگیری در فراگیران ضروری است مدرسان در کنار ارائه مطالب از فیلم آموزشی متناسب با محتوا در صورت امکان استفاده نماید.

سپاسگزاری

بدین وسیله از تمامی معاونان و مدیران شعب جمعیت هلال‌احمر که ما را در انجام این تحقیق یاری نمودند و با متانت و بردباری پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند و نیز از همکاری صمیمانه استان‌های برگزارکننده دوره‌های آموزشی مدیریت بحران پایه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

نمایش فیلم و مشارکت فراگیران در بحث از ارایه یکنواخت و خسته کننده موضوع کاسته شود. و مدرس از روش تدریس فعال به معنی مشارکت‌دادن فراگیران در آموزش استفاده نماید.

۲) با توجه به فشردگی برگزاری دوره که باعث ایجاد خستگی در فراگیران می‌شود. ضروری است از حجم زیاد موضوعات آموزشی کاسته شود.

۳) به منظور افزایش سطح یادگیری فراگیران، محتوای آموزشی مورد بازنگری قرار گیرد و در صورت امکان از سرفصل‌ها و مطالب غیرضروری کاسته شود. و محتوا متناسب با زمانبندی اختصاص داده شده تنظیم گردد.

۴) با توجه به حجم زیاد موضوعات آموزشی، در صورت امکان ساعات آموزش متناسب با سرفصل‌های آموزشی افزایش یابد.

۵) به منظور اثربخشی بیشتر آموزش‌های برگزار شده، آموزش‌ها به صورت کارگاهی برگزار شود. به عبارت دیگر مطالب نظری در کنار کار عملی و

References

- Jahangiri, Katayoun. Familiarity with crisis management systems in Iran and some countries of the world. Tehran: Heller-Iran Institute of Higher Education. ۲۰۱۰. [In Persian]
- Amiri, Abdolreza. Natural disaster and Disciplines and Order and Social Security, Tehran: Naja Research and Study Organization, Police Security Research Institute. ۲۰۰۸. [In Persian]
- Jahangiri, Katayoun Principles and Basics of Crisis Management. Tehran: Institute of Higher and Applied Higher Education. ۲۰۰۹. [In Persian]
- Aguinis, H., & Kraiger, K. Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. Annual review of psychology, ۲۰۰۹:۶۰, ۴۵۱-۴۷۴.
- Salas, E., & Stagl, K. C. Design training systematically and follow the science of training. Handbook of Principles of Organizational Behavior: Indispensable knowledge for evidence-based management, ۲nd ed (Chichester: John Wiley & Sons), ۲۰۰۹: ۵۹-۸۴.
- Stephens, K. K., Dailey, S. L. Human Resources Development in a Technology-Infused Workplace. Infused workplace. In M. Khosrow-Pour (Ed), Encyclopedia of information science and technology (۳rd ed; ۳۶۹۴-۳۷۰۲). Hershey, PA: IGI Global. ۲۰۱۵
- Robbins, Stephen. Organization Theory (Structure, Design, and Application) Translation: Seyed Mehdi Al-Wani & Hassan Danaeefard, Tehran: Saffar Publishing, Forty Second Edition. ۲۰۰۲

۸. Jahangiri, Katayoun, Disaster Management Principles and Bodies in Healthcare. Comprehensive Papers Presented at First International Conference on Crisis Management in Natural Disasters. National Geosciences Database of Iran. ۲۰۰۵. [In Persian]
۹. Industry Report. Training magazine's exclusive analysis of the U. S. training industry. Training. ۲۰۰۷. ۴۴(۱۰/۱۱), ۸-۲۴.
۱۰. Haslinda. A, mahyuddin, m. y. The effectiveness of training in the public service. American journal of scientific research. ۲۰۰۹. ۶, pp. ۳۹- ۵۱
۱۱. Stolovitch, h. The development and evolution of human performance improvement in R. A. Reiser & j v. Dempsey (eds), trends and issues in instructional design and technology. ۲۰۰۷: (۲ed), ۱۳۴-۱۴۶ upper saddle river, nj: Merrill / prentice-hall
۱۲. Tana, W. Current status of human resources and training in hospital pharmacy. American Journal of Health-System Pharmacy, ۲۰۰۹. ۳, ۵۶-۶۰
۱۳. Kirkpatrick DL. Evaluating training programs: the four levels. ۲nd ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers. ۱۹۹۸
۱۴. Kirkpatrick, Donald. L, Kirkpatrick, James. D. Evaluating Training Programs: The Four Levels ,۳rd Edition , Berrett-Koehler Publishers, Inc. ۲۰۰۶
۱۵. Topno, h. Evaluation of training and development: An analysis of various models. IOSR journal of Business and Management. ۲۰۱۲ :۵ (۲) :۱۶-۲۲
۱۶. Motalebinehzad, Alireza. Evaluation of the Effectiveness of Applied Computer Training Courses at the National Oil Company of Tehran based on the Kirk Patrick Model. Master's Thesis, Allameh Tabataba'i University. Faculty of Education and Psychology. ۲۰۱۰. [In Persian].
۱۷. Hosseini Zarrabi, Hamed. Evaluation of the Effectiveness of In-Service Training Courses in the Applied Sociology of Tehran-Mohit Cultural-Artistic Organization during the years ۲۰۰۷- ۲۰۱۱ based on standard criteria ۱۰۰۱۵ in the form of Kirkpatrick Pattern. Master's Thesis, Shahid Beheshti University. Faculty of Education and Psychology. ۲۰۱۲. [In Persian]
۱۸. GhanbarNia, Mehdi. Evaluating the effectiveness of e-learning courses based on the Kirkpatrick model at National Oil Company, Master's thesis, Shahid Beheshti University. Faculty of Education and Psychology. ۲۰۱۳. [In Persian]
۱۹. Mohammadi, Farooq. Evaluation of the effectiveness of training courses held at Pars Khodro Company based on the Kirkpatrick model. Master's Thesis for Human Resource Education. Shahid Beheshti University of Tehran. Faculty of Education and Psychology. ۲۰۱۳. [In Persian].
۲۰. Shams Morkani, Gholamreza and Seifi Hossein Abadi, Mahsa. Evaluating the Effectiveness of Executive Management Training Course at National Iranian Gas Company Based on the Kirk Patrick Model. Quarterly Journal of Human Resource Education and Development, Year ۲, No. ۴, ۲۰۱۵. [In Persian].
۲۱. Mohan R, Prasad V, Sailumar K. Impact of training on biomedical waste management a study and analysis. International Journal of Multidisciplinary Management Studies. ۲۰۱۲:۲(۶): ۶۹-۷۹
۲۲. Qaempanah TajAbadi, Maryam. Assessing the effectiveness of in-service training courses at Shahid Bahonar University of Kerman. Master's Thesis, Shahid Bahonar University of Kerman. Faculty of Literature and Human Sciences. ۲۰۱۴. [In Persian].
۲۳. Hame Moradi, Majid, Khorasani, Abasalt and Fathi Vajargah, Kourosh. Evaluation of the Effectiveness of In-Service Training Courses of the National Iranian Gas Company Based on the Patterns of Patrick, Phillips and Sip. Quarterly Journal of Human Resource Management in Oil Industry. Year ۶ / Issue ۱. ۲۰۱۴ [In Persian]
۲۴. Abdolvand, Maryam. Effectiveness of the telework course of the Ministry of Economic Affairs and Finance of Tehran. Graduate Certificate in Adult Education, Shahid Beheshti University of Tehran. Faculty of Education and Psychology. ۲۰۱۲. [In Persian]
۲۵. Mahmoudi, Amir Hossein, Abedi, Akram and Hajizadeh, Mohammad Mehdi.

- Investigating the Effectiveness of Educational Courses of Guard's Delegation Personnel from the Perspectives of Managers and Employees Based on the **Crick** Patrick Evaluation Model. Journal of Cultural Management, ۶th Year, No. ۱۸. ۲۰۱۲. [In Persian]
۲۶. Hadavandi M, Hadavandi F. Evaluate the effectiveness of crisis management training workshops in Kerman province in ۱۳۸۸. Quarterly Scientific Journal of Rescue & Relief. ۲۰۱۰; ۲(۲):۱-۱۶. [In Persian]
۲۷. Akbri, Malake, Dori, Safoura and Mahwar, Tayybeh. Evaluating the Effectiveness of In-Service Training on Cardiopulmonary Resuscitation (CPR): A Report of the First Two-Stage of the Kirkpatrick Model, Developmental Strategies in Medical Education Vol.۳, Issue ۱. ۲۰۱۶
۲۸. Hojati, Hamid et al. Effective Evaluation of Nurses' In-Service Training Courses Based on Patrick's Model: A Case Study. Quarterly Journal of Nursing Management, Second year, Volume II, No.۳. ۲۰۱۳
۲۹. Tabarsa, GholamAli, and Mona Ahdian. Human Resource Management, Powerful Small Companies. Magazine Tadbir. ۲۰۰۷