

اثر بخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران از نظر تحقق، هدف‌های آموزشی در سطح دانش، آگاهی و میزان رضایت‌مندی مدیران ستاد حوادث غیرمترقبه استان کرمان بر طبق الگوی کرک پاتریک می‌باشد.

**روش‌ها:** تحقیق حاضر از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع ارزشیابی است. جامعه آماری تمامی مدیران ستاد حوادث غیرمترقبه ۷ شهرستان کرمان (۱۳۴ نفر) در سال ۱۳۸۸ هستند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته و شاخص‌های مورد استفاده آمار توصیفی فراوانی و درصد، میانگین و آمار استنباطی t تست است.

**یافته‌ها:** ۵۸/۸ درصد مدیران آگاهی از پتانسیل‌های موجود شهر خود را برای برنامه‌ریزی بحران در حد زیاد و ۵۴/۹ درصد کاملاً موافق فراگیری علم مدیریت بحران بودند. ۵۴/۱ درصد میزان کیفیت مطالب ارائه شده را در حد زیاد می‌دانستند.

**نتیجه‌گیری:** دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران استان کرمان در سال ۱۳۸۸ از نظر افزایش دانش و آگاهی مدیران بحران اثربخش بوده است. تفاوت معنی‌داری بین میانگین پیش‌آزمون و پس‌آزمون نمونه‌ها در سطح  $P < 0.05$  وجود دارد. از نظر شرکت‌کنندگان میزان کیفیت کارگاه‌های آموزشی و کل دوره در سطح مطلوب ارزیابی شده است.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی، اثربخشی، دوره آموزشی، مدیریت بحران، آموزش کارگاهی، آموزش مدیران.

## ارزیابی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران استان کرمان در سال ۱۳۸۸

محمدرضا هداوندی\*، فاطمه هداوندی\*\*  
\* نویسنده مسئول : کارشناس ارشد مدیریت آموزشی ، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ایران .  
\*\* دانشجوی رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور تهران، ایران.

وصول مقاله: ۸۹/۱/۱۴

پذیرش مقاله: ۸۹/۳/۱۷

### چکیده

مقدمه: ارزیابی اثربخشی آموزش مدیریت بحران امری ضروری برای مدیران آموزش می‌باشد. با سنجش اثربخشی آموزش‌ها می‌توان نقاط قوت و ضعف برنامه‌ها را تشخیص داد. هدف این تحقیق، بررسی

## مقدمه

سوانح طبیعی از دیرباز همواره کره زمین را تحت تأثیر قرار داده و سبب از دست رفتن جان تعداد زیادی از مردم، مصدومیت‌ها، معلولیت‌ها، نابودی دارایی‌ها و انهدام زیر بناهای اقتصادی و امکانات محیط شده اند (۱). بحران از هر نوعی که باشد آثار قابل ملاحظه‌ای خواهد داشت. بر این اساس، نیاز به آشنایی با اصول و شیوه‌های صحیح مدیریت بحران هنگام بروز معضلات و مشکلات اساسی از جمله سیل، زلزله و خشکسالی بیش از پیش احساس می شود (۲). تجربه‌های حاصل از وقوع بحران 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 (۳). اهمیت آموزش مدیران در سازمان‌ها تا حدی است که برخی از صاحب‌نظران آن را خود مدیریت نامیده‌اند. به این ترتیب که بدون آموزش پایه‌های مدیریت متزلزل می شود و به مخاطره می‌افتد (۴).

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 (۵). آموزش باید متناسب با اصول برنامه‌ریزی آموزشی 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 برنامه ریزی لازم صورت گیرد و با توجه به فراوانی و احتمال وقوع سوانح در هر منطقه، 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 براساس نتایج حاصل از تمرینات و آموزش‌ها آمادگی لازم برای مواجهه اصولی با بحران‌های احتمالی کسب شود (۶).

مطالعات علمی بیانگر آن است که آموزش افراد در زمینه مدیریت بحران و آمادگی آنها در برابر سوانح موجب حفظ جان هزاران نفر می شود و کاهش هزینه‌ها، حفظ دارایی‌ها و

پیشگیری از عوارض ثانویه را به همراه خواهد داشت (۷). 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 آموزشی، بدون اینکه سیستم بازخورد مناسبی وجود داشته باشد، سالیانه هزینه‌های زیادی صرف آموزش مهارت‌های خاص می‌کنند بنا به گفته شیمون و شولر برخی از مدیران و مسئولان آموزشی 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 دوره‌های آموزشی مورد ارزیابی قرارگیرند. بنا به تعریف پاتون<sup>۱</sup> ارزیابی برنامه عبارت است از گردآوری اطلاعات درخصوص فعالیت‌ها، ویژگی‌ها و بروندهای برنامه برای قضاوت درباره برنامه، بهبود اثربخشی آن یا اطلاع رسانی برای تصمیم‌گیری در برنامه‌ریزی آینده.

بولا<sup>۲</sup> ارزیابی را به مفهوم تعیین ارزش‌هایی برای قضاوت درباره میزان، درجه، حالت، بها، کیفیت یا اثربخشی مطلب مورد ارزیابی تعریف می‌کند (۸). بنابراین نظر «دمینگ»

ارزشیابی پاسخ به سؤال "چه چیزی می‌خواهید درباره آموزش بدانید؟" است. ارزشیابی آموزشی توجیه وجود واحد آموزش در سازمان‌ها و فراهم آوردن شواهدی برای هزینه و فایده سازمان است که هدف آن قضاوت درباره کیفیت و ارزش برنامه و شناسایی فواید آموزش است (۹). ارزشیابی چنانچه در ارتباط با آموزش باشد به معنای فرایند قضاوت درباره جنبه‌هایی از رفتار یادگیرنده است و شامل مجموعه‌ای از مهارت‌ها است که به کمک آنها مشخص می‌شود یادگیرنده به اهداف تعیین شده دست یافته است یا خیر. ارزشیابی جزء جدایی‌ناپذیر یک نظام آموزشی است (۱۰).

ارزشیابی 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 پاتریک سه دلیل اساسی برای ارزشیابی آموزشی بیان می‌کند که عبارتند از: ۱- توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت‌های سازمان ۲- تصمیم‌گیری نسبت به ادامه برنامه آموزشی ۳- بهبود آموزش (۱۱).

طبق تعریف اثربخشی عبارت است از میزان تحقق هدف‌های آموزشی. اثربخشی دوره مدیریت بحران در ارتباط با افزایش مهارت‌ها

<sup>1</sup> -Patton

<sup>2</sup> -Bhola

و توانایی‌های شغلی مدیران ستاد حوادث غیرمترقبه است. به دلیل آنکه بودجه قابل توجهی به امرآموزش اختصاص می‌یابد، ارزیابی اجرای این دوره‌ها کاملاً ضرورت دارد. ارزیابی دوره‌ها این امکان را فراهم می‌آورد تا بتوان با بهره‌گیری مناسب از منابع مالی و امکانات آموزشی بیشترین بازدهی را از سرمایه‌گذاری موجود به دست آورد (۱۲). 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 می‌شود. درحقیقت ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی از یک سو، آیین‌های فراهم می‌آورد تا مدیران سازمان تصویری روشن‌تر از چگونگی کم و کیف فعالیت‌های آموزشی به دست‌آورند و از سوی دیگر، برنامه‌ریزان و کادر آموزشی سازمان را مجهز می‌کند تا نسبت به جنبه‌های مثبت و منفی برنامه آگاهی پیدا کنند و از این راه به اثربخش کردن برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی نیروی انسانی یاری برسانند (۱۳). بیشتر مدل‌های ارزشیابی مشهور در سال‌های گذشته براساس الگوی ارزشیابی کرک پاتریک (۱۹۵۹) بنا شده‌اند (۱۴). 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 می‌کند که عبارتند از:

۱- واکنش: منظور از واکنش میزان عکس‌العملی است که فراگیران به تمامی عوامل مؤثر در اجرای یک دوره آموزش از خود نشان می‌دهند. این واکنش را می‌توان از طریق پرسشنامه و یا روش‌های معمول دیگر به دست آورد. واکنش چگونگی احساس شرکت‌کنندگان را در مورد برنامه آموزش (رضایت) اندازه‌گیری می‌کند.

۲- یادگیری (دانش): یادگیری عبارت است از تعیین میزان فراگیری مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایقی که در طول دوره آموزش به شرکت‌کنندگان آموخته شده و برای آنان روشن شده است و می‌توان از طریق آموزش‌های قبل، ضمن و بعد از شرکت در دوره آموزش به میزان آن پی‌برد.

۳- رفتار: منظور از رفتار چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت‌کنندگان در اثر شرکت در دوره آموزش حاصل می‌شود و آن را می‌توان 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. اندازه‌گیری سطح چهارم بسیار مشکل

است و در آن شواهدی از نتایج از جمله کاهش هزینه، دوباره کاری فعالیت‌ها و جابه‌جایی کارمندان یا سوانح و حوادث بررسی می‌شود (۱۶ و ۱۸).

وجود یک برنامه ارزیابی آموزشی در سازمان فرصتی را فراهم می‌آورد که برخی معیارهای ذهنی به صورت عینی و مشخص‌تری مورد استفاده قرار گیرند (۱۳). از دیدگاه دیویس و ورثر معیارهای مورد استفاده برای ارزیابی اثربخشی آموزش عبارتند از: ۱- واکنش فراگیران به فرایندها و محتوای آموزش ۲- دانش و تجربه اکتسابی از طریق آموزش ۳- تغییرات رفتاری حاصل از آموزش ۴- بهبودها و پیشرفت‌های قابل اندازه‌گیری در سطح فردی و سازمانی مانند کاهش ترک شغل، غیبت و تصادفات، دولان و شولر نیز چنین شاخص‌هایی را برای ارزیابی آموزش‌ها بیان کرده‌اند (۱۷). این تحقیق بر اساس مدل کرک پاتریک صورت گرفته است. در این مدل میزان اثربخشی برنامه‌های آموزشی را می‌توان با استفاده از چهار سطح واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج مورد ارزیابی قرارداد که تحقیق حاضر فقط سطوح واکنش و یادگیری را مورد سنجش قرار داده است.

### روش‌ها

تحقیق حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها یک

تحقیق توصیفی از نوع تحقیق ارزشیابی است. تحقیق ارزشیابی به ارزش‌گذاری درباره 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 (۱۹، ۲۰ و ۲۱). جامعه آماری تمامی مدیران ستاد حوادث غیر مترقبه ۷ شهرستان استان کرمان شامل شهر کرمان، کوهبنان، زرنند، رابر، بم، جیرفت، کهنوج در مجموع ۱۳۴ نفر در سال ۱۳۸۸ هستند. در نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق ساخته براساس 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 بحران (شامل ۱۶ سؤال پنج گزینه‌ای) است. بخش دوم مربوط به سنجش نظر شرکت کنندگان در خصوص برگزاری دوره (شامل ۱۶ سؤال پنج گزینه‌ای) می‌باشد. این دو بخش به ارزیابی سطح اول الگوی فوق می‌پردازند. بخش سوم مربوط به پرسشنامه پیش آزمون و پس آزمون است (شامل ۱۷ 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 ۰/۸۳ برای پرسشنامه آگاهی و نگرش و ۰/۸۰ برای پرسشنامه سنجش نظر شرکت‌کنندگان درخصوص

کارگاه آموزشی است. به منظور تبدیل داده‌های کیفی به کمی از روش وزندهی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل و مقایسه داده‌های به دست آمده از شاخص‌های توصیفی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، شاخص استنباطی تی تست برای گروه‌های همبسته استفاده شده است که با استفاده از نرم افزار SPSS به تجزیه و تحلیل آنها پرداخت شد.

جدول شماره ۱ - ویژگی‌های جامعه آماری

ویژگی	طبقه بندی	فراوانی	درصد	جمع کل
سن	۲۰-۳۰	۵	۹.۶	۱۰۰
	۳۰-۴۰	۲۰	۳۸.۵	
	۴۰-۵۰	۲۷	۵۱.۹	
تحصیلات	سیکل	۱	۱.۹	۱۰۰
	دیپلم	۳	۵.۸	
	فوق دیپلم	۸	۱۵.۴	
	کارشناسی	۳۶	۶۹.۲	
	کارشناسی ارشد	۴	۷.۷	
سابقه خدمت	۱-۱۰	۱۷	۳۲.۷	۱۰۰
	۱۰-۲۰	۱۷	۳۲.۷	
	۲۰-۳۰	۱۸	۳۴.۶	
سابقه مدیریت	کمتر از یک سال	۷	۱۳.۵	۱۰۰
	۱-۵	۱۴	۲۶.۹	
	۵-۱۰	۱۷	۳۲.۷	
	۱۰-۱۵	۱	۱.۹	
	۱۵-۲۰	۱۳	۲۵	
مدیریت حادثه	بلی	۲۹	۵۵.۸	۱۰۰
	خیر	۲۳	۴۴.۲	

## یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران بحران:

طبق جدول شماره ۱، از کل ۵۲ نفر پاسخ‌دهنده، سن ۲۷ نفر از مدیران، ۵۱/۹ درصد از آنها، بین ۴۰ تا ۵۰ سال است و سن ۲۰ نفر، ۳۸/۵ درصد، بین ۳۰-۴۰ سال و فقط ۵ نفر، ۹/۶ درصد، بین ۲۰ تا ۳۰ سال هستند.

همچنین ۳۶ نفر، ۶۹/۲ درصد از مدیران، مدرک کارشناسی، ۴ نفر، ۷/۷ درصد، مدرک کارشناسی ارشد و ۸ نفر، ۱۵/۴ درصد، مدرک فوق دیپلم و ۳ نفر دیپلم و یک نفر مدرک سیکل دارند.

جدول شماره ۱، نشان می‌دهد که سابقه خدمت ۱۸ نفر، ۳۴/۶ درصد از مدیران، بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۷ نفر، ۳۲/۷ درصد، بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۷ نفر، ۳۲/۷ درصد، بین ۱ تا ۱۰ سال است.

در زمینه سابقه مدیریت ۱۳ نفر، ۲۵ درصد، بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۷ نفر، ۳۲/۷ درصد، بین ۵ تا ۱۰ سال و ۷ نفر، ۱۳/۵ درصد، کمتر از یک سال سابقه مدیریت دارند.

در زمینه مدیریت حادثه ۲۹ نفر، ۵۵/۸ درصد، مدیریت حادثه را برعهده داشتند و ۲۳ نفر، ۴۴/۲ درصد، مدیریت هیچ حادثه‌ای را بر عهده نداشته‌اند.

از ۱۳۴ نفر شرکت کننده ۵۲ نفر پرسشنامه آگاهی و نگرش (میزان پاسخ دهی ۳۸/۸ درصد) و ۸۲ نفر پرسشنامه سنجش رضایت فراگیران از کارگاه آموزشی (میزان پاسخ دهی ۶۱/۱۹ درصد) را تکمیل نمودند.

## آگاهی نسبت به مدیریت بحران

از ۵۲ نفر مدیر پاسخ دهنده ۵۸/۸ درصد (۳۰ نفر) میزان آگاهی خود را از پتانسیل‌های موجود شهر خود جهت برنامه‌ریزی بحران در حد زیاد و ۲۷/۵ درصد (۱۴ نفر) در حد متوسط می‌دانند. ۵۲/۹ درصد (۲۷ نفر) میزان آگاهی و شناخت خود را از منابع تخصصی برای مدیریت در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۴۱/۲ درصد (۲۱ نفر) در حد متوسط می‌دانستند.

۴۷/۱ درصد (۲۴ نفر) میزان آگاهی و شناخت خود را از آسیب پذیری‌های منطقه تحت سناریوهای مختلف وقوع سوانح طبیعی در حد زیاد و ۴۳/۱ درصد در حد متوسط می‌دانستند.

۴۹ درصد (۲۵ نفر) میزان آگاهی و شناخت خود را از نیازهای مناطق و محلات شهرشان در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۳۷/۳ درصد (۱۹ نفر) در حد متوسط می‌دانستند.

۱۵/۷ درصد (۸ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه سیاستگذاری در امور مرتبط با

مدیریت بحران در حد خیلی زیاد و ۵۲/۹ درصد (۲۷ نفر) در حد زیاد و ۲۹/۴ درصد (۱۵ نفر) در حد متوسط می دانستند.

۵۶/۹ درصد (۲۹ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه مدیریت منابع انسانی در شرایط بحرانی در حد زیاد و ۳۵/۳ درصد (۱۸ نفر) در حد متوسط می دانستند.

۳۱/۴ درصد (۱۶ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه ایجاد هماهنگی بین نیروهای سازمان‌های متولی امر مدیریت بحران در حد زیاد و ۵۸/۸ درصد (۳۰ نفر) در حد متوسط دانستند.

۵۱ درصد (۲۶ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه ارزیابی شرایط بحرانی در حد زیاد و ۴۱/۲ درصد (۲۱ نفر) در حد متوسط دانستند. ۴۹ درصد (۲۵ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه تعیین نیازهای خدماتی و پشتیبانی در حد زیاد و ۳۷/۳ درصد (۱۹ نفر) در حد متوسط دانستند.

۵۲/۹ درصد (۲۷ نفر) میزان آمادگی خود را در زمینه نظارت بر ثبت وقایع بحران (مستند سازی) در حد زیاد و ۳۵/۳ درصد (۱۸ نفر) در حد متوسط دانستند.

#### نگرش نسبت به مدیریت بحران

۱۵/۷ درصد (۸ نفر) کاملاً موافق بودند که علوم دانشگاهی بر تجربه مدیریت بحران برتری دارد. ۲۵/۵ درصد (۱۳ نفر) موافق، ۳۱/۴ درصد (۱۶ نفر) تا حدودی موافق،

۲۱/۶ درصد (۱۱ نفر) مخالف، و ۵/۸ درصد (۳ نفر) کاملاً مخالف بودند.

۴۷/۱ درصد (۲۴ نفر) کاملاً موافق بودند که آشنایی با علم مدیریت بحران تصمیم‌گیری در هنگام حادثه را بهبود می‌بخشد. ۴۷/۱ درصد (۲۴ نفر) موافق و ۵/۸ درصد (۳ نفر) تا حدودی موافق بودند.

۵۴/۹ درصد (۲۸ نفر) کاملاً موافق فراگیری علوم مربوط به مدیریت بحران بودند. ۳۱/۴ درصد (۱۶ نفر) موافق و ۱۱/۸ درصد (۶ نفر) تا حدودی موافق بودند.

۱۰ درصد (۵ نفر) موافق بودند که علم مدیریت بحران فقط به درد کلاس‌های درس و دانشگاهها می‌خورد. ۱۴ درصد (۷ نفر) تا حدودی موافق و ۳۶ درصد (۱۸ نفر) مخالف و ۴۰ درصد (۲۰ نفر) کاملاً مخالف بودند. در مجموع ۷۶ درصد مخالف مطلب ذکر شده بودند.

۲۰ درصد (۱۰ نفر) موافق این بودند که بدون دانستن علم مدیریت بحران هم می‌توان یک بحران را به شکل صحیح مدیریت کرد. ۲۲ درصد (۱۱ نفر) تا حدودی موافق و ۳۲ درصد (۱۶ نفر) مخالف و ۲۶ درصد (۱۳ نفر) کاملاً مخالف بودند. در مجموع ۵۸ درصد (۲۹ نفر) مخالف و کاملاً مخالف اداره بحران بدون نیاز به علم مدیریت بحران بودند.

۲۷/۵ درصد (۱۴ نفر) کاملاً موافق بودند که اصول مدیریت بحران در کشور ما کاملاً



قابل اجراست. ۳۷/۳ درصد (۱۹ نفر) موافق و ۳۱/۳ درصد (۱۶ نفر) تا حدودی موافق و ۲/۹ درصد (۲ نفر) کاملاً مخالف اجرای این اصول در کشور ما بودند.

### سنجش رضایتمندی فراگیران

از ۱۳۴ نفر مدیر شرکت کننده ۸۲ نفر به سوالات سنجش رضایت از کارگاه آموزشی پاسخ دادند:

۲۰ درصد مدیران میزان رضایت خود از نحوه پذیرش را خیلی زیاد، ۶۲/۴ درصد زیاد، ۱۵/۳ درصد متوسط و ۲/۴ درصد خیلی کم اعلام کردند. به عبارت دیگر ۸۲/۴ درصد زیاد و خیلی زیاد از نحوه پذیرش رضایت داشتند. در خصوص رضایت از وضعیت اسکان ۱۸/۸ درصد خیلی زیاد و ۳۶/۵ درصد زیاد و ۲۱/۲ درصد در حد متوسط رضایت داشتند. به عبارت دیگر ۷۶/۵ درصد متوسط به بالا از وضعیت اسکان رضایت داشتند.

در مورد رضایت از طول برگزاری دوره (ساعات دوره) ۸/۲ درصد خیلی زیاد، ۲۳/۵ درصد زیاد و ۴۳/۵ درصد متوسط و ۲۰ درصد کم و ۴/۷ درصد خیلی کم رضایت داشتند. به عبارت دیگر ۷۵ درصد رضایتشان از ساعات دوره متوسط به بالا است و ۲۴/۷ درصد رضایتشان از طول برگزاری دوره (ساعات دوره) کم و خیلی کم است.

۸/۲ درصد رضایتشان از وضعیت امکانات آموزشی در حد خیلی زیاد و ۵۴/۱ درصد

زیاد و ۲۷/۱ درصد متوسط است. به عبارت دیگر ۸۹/۴ درصد متوسط به بالا از امکانات آموزشی رضایت داشتند.

۲۳/۵ درصد میزان تناسب محتوای آموزشی دوره را با نیازهای آموزشی خود در حد خیلی زیاد و ۵۰/۶ درصد زیاد و ۲۰ درصد متوسط می‌دانند. به عبارت دیگر ۹۴/۱ درصد این تناسب را متوسط به بالا می‌دانستند.

۳۰/۶ درصد میزان رضایت از روش‌های تدریس مدرسان دوره را در حد خیلی زیاد، ۵۲/۹ درصد زیاد و ۱۰/۶ درصد در حد متوسط و ۲/۴ درصد در حد کم می‌دانستند. به عبارت دیگر ۸۳/۵ درصد در حد زیاد و خیلی زیاد از روش‌های تدریس مدرسان دوره رضایت دارند.

۲۳/۵ درصد میزان رضایت از نحوه عملکرد کادر اجرایی را در حد خیلی زیاد و ۵۵/۳ درصد در حد زیاد و ۲۰ درصد در حد متوسط رضایت دارند. به عبارت دیگر ۹۸/۸ درصد متوسط به بالا از عملکرد کادر اجرایی رضایت دارند.

۱۷/۶ درصد در حد خیلی زیاد و ۵۸/۸ درصد در حد زیاد و ۲۱/۲ درصد در حد متوسط از روشن بودن اهداف کارگاه رضایت دارند. به بیان دیگر ۹۷/۶ درصد متوسط به بالا از روشن بودن اهداف کارگاه رضایت دارند.

۲۴/۷ درصد ارتباط مطالب ارائه شده با اهداف کارگاه را در حد خیلی زیاد

می‌دانستند. ۶۰ درصد در حد زیاد و ۱۴/۱ درصد در حد متوسط می‌دانستند. به بیان دیگر ۸۴/۷ درصد ارتباط مطالب ارائه شده با اهداف کارگاه را در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانستند.

۲۹/۴ درصد میزان کیفیت مطالب ارائه شده را در حد خیلی زیاد و ۵۴/۱ درصد در حد زیاد و ۱۵/۳ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۳/۵ درصد کیفیت مطالب ارائه شده را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند.

۲۸/۲ درصد میزان سازماندهی مطالب دوره را در حد خیلی زیاد و ۵۵/۳ درصد در حد زیاد و ۱۶/۵ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۳/۵ درصد سازماندهی مطالب دوره را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند.

۲۰ درصد میزان هدایت بحث‌های گروهی را در حد خیلی زیاد و ۶۲/۴ درصد در حد زیاد و ۱۶/۵ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۲/۴ درصد هدایت بحث‌های گروهی در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانستند.

۳۵/۳ درصد کیفیت گزارش‌های کارگروهی را در حد خیلی زیاد و ۴۹/۴ درصد در حد زیاد

و ۱۲/۹ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۴/۷ درصد کیفیت گزارش‌های کارگروهی را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند.

۳۶/۵ درصد میزان انجام مسئولیت آموزشی مدرسان را در حد خیلی زیاد و ۵۲/۹ درصد در حد زیاد و ۱۰/۶ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۸۹/۴ درصد انجام مسئولیت آموزشی مدرسان را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند.

۲۵/۹ درصد میزان سازماندهی و خدمات پشتیبانی مدرسان را در حد خیلی زیاد و ۵۰/۶ درصد در حد زیاد و ۲۲/۴ درصد در حد متوسط دانستند. به بیان دیگر ۷۶/۵ درصد سازماندهی و خدمات پشتیبانی مدرسان را در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانستند.

۲۰ درصد میزان کیفیت کارگاه‌های آموزشی را در حد خیلی زیاد و ۵۱/۸ درصد در حد زیاد و ۲۵/۹ درصد در حد متوسط و ۲/۴ درصد در حد کم دانستند.

به بیان دیگر ۸۱/۸ درصد کیفیت کارگاه‌های آموزشی را در حد زیاد و خیلی زیاد دانستند.

جدول شماره ۲- ارزیابی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران

ردیف	گویه ها	نمره	سطوح ارزیابی		
			مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۱	رضایت از نحوه پذیرش	۳/۸۹	✓		
۲	رضایت از وضعیت اسکان	۴/۰۱	✓		
۳	رضایت از طول برگزاری دوره (ساعات دوره)	۴/۲۵	✓		
۴	رضایت از وضعیت امکانات آموزشی	۴/۱۷	✓		
۵	تناسب محتوای آموزشی دوره با نیازهای آموزشی	۴/۱۲	✓		
۶	رضایت از روش های تدریس مدرسان	۴/۱۱	✓		
۷	رضایت از نحوه عملکرد کادر اجرایی آموزش	۴/۱۱	✓		
۸	میزان روشن بودن اهداف کارگاه آموزشی	۴/۰۷	✓		
۹	ارتباط مطالب ارائه شده با اهداف کارگاه	۳/۹۵	✓		
۱۰	میزان کیفیت مطالب آموزشی	۴/۰۱	✓		
۱۱	میزان سازماندهی مطالب آموزشی	۴/۰۱	✓		
۱۲	میزان هدایت بحث های گروهی	۳/۹۱	✓		
۱۳	کیفیت گزارش های گروهی	۳/۵۱		✓	
۱۴	میزان انجام مسئولیت آموزشی مدرسان	۳		✓	
۱۵	میزان سازماندهی و خدمات پشتیبانی مدرسان	۲/۹۸		✓	
۱۶	میزان کیفیت کارگاههای آموزشی	۳/۹۷	✓		
	ارزیابی کل دوره	۳/۸۷	✓		

جدول شماره ۳- آماره آزمون T یک نمونه ای (one – sample statistics)

آزمون	نمونه	میانگین	انحراف معیار	میانگین تفاوت ها
پیش آزمون	۳۰	۱۸	۲۷	۴/۹۳
پس آزمون	۳۰	۲۷	۳۰	۵/۴۹

جدول شماره ۴- T تست یک نمونه ای (one – sample Test)

آزمون	مقدار T	درجه آزادی	معنی داری	میانگین تفاوت ها
پیش آزمون	۳/۶۴۹	۲۹	۰/۰۰۱	۱۸
پس از آزمون	۴/۹۷۳	۲۹	۰/۰۰۰	۲۷

بحران در افزایش دانش و آگاهی مدیران ستاد حوادث غیر مترقبه استان کرمان مؤثر بوده است.

#### بحث

ارزشیابی اطلاعاتی برای تعیین اثربخشی آموزش فراهم می‌کند. 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 نتایج 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 شرکت 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 قرار داده‌اند (۲۲). نتایج تحقیق نشان داد که ۷۵ درصد مدیران

همانطور که جدول شماره ۲، نشان می‌دهد از نظر شرکت کنندگان، دوره آموزشی با معیار ارزیابی، که اصول برنامه ریزی آموزشی است، تناسب دارد. بر این اساس میزان کیفیت کارگاه‌های آموزشی را فراگیران در سطح مطلوب (۳/۹۷) ارزیابی نموده‌اند و نمره ارزیابی کل دوره (۳/۸۷) است که از دیدگاه مدیران شرکت کننده دوره در سطح مطلوب ارزیابی شده است.

یکی از ابزارهای طراحی شده، پرسشنامه پیش‌آزمون و پس‌آزمون با ۱۷ سؤال ۲ نمره‌ای است. پس از انتخاب نمونه ۳۰ نفری از جامعه آماری و اجرای پرسشنامه و جمع‌آوری و تحلیل ابزار نتایج زیر به دست آمد:

نتایج جدول شماره ۳، نشان می‌دهد که میانگین نمره پیش آزمون نمونه انتخاب شده ۱۸ و میانگین نمره پس آزمون آنها ۲۷ است. مقدار T به دست آمده در جدول شماره ۴، با درجه آزادی ۲۹ در سطح  $P < 0.05$  معنی‌دار است. لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت، دوره آموزش مدیریت

شرکت کننده 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 نمی دانستند. در تحقیق مشیر طالش (۱۳۷۷) در مورد کیفیت آموزش، نتایج نشان می دهد زمان اختصاص داده شده برای مطالب آموزشی و زمان تشکیل دوره ها مناسب نبوده است. تحقیق ریسمانچیان (۱۳۷۳) و قشونی (۱۳۷۴) نیز نشان می دهد که زمان برگزاری دوره های آموزشی مناسب نبوده است. نتایج این یافته ها مشابه نتایج این تحقیق در زمینه زمان تشکیل دوره می باشد. در یافته های تحقیق تقی زوار (۱۳۷۳) رابطه معنی داری 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. در تحقیق تقی زوار (۱۳۷۳) رابطه معنی داری بین وجود امکانات و وسایل کمک آموزشی از جمله فیلم آموزشی و سودمندی دوره وجود دارد.

از نقاط قوت این دوره تناسب محتوای آموزشی با نیازهای آموزشی مدیران ستاد حوادث غیرمترقبه است زیرا ۷۳/۵ درصد مدیران شرکت کننده میزان تناسب محتوای آموزشی دوره را با نیازهای آموزشی خود

در حد زیاد و خیلی زیاد می دانند. نتایج این تحقیق با یافته های بابایی (۱۳۷۹) و میر امینی (۱۳۷۴) در زمینه تناسب دوره آموزشی با نیازهای فراگیران همخوانی دارد. ولی با یافته های مشیر طالش (۱۳۷۷) و قشونی (۱۳۷۴) همخوانی ندارد. زیرا یافته های این تحقیقات نشان می دهند که محتوای دوره آموزشی مربوطه پاسخگوی نیازهای آموزشی شرکت کنندگان نبوده است.

یکی دیگر از نقاط قوت این دوره را می توان روش تدریس مدرسان دانست. زیرا ۸۳/۵ درصد مدیران شرکت کننده در دوره مدیریت بحران در حد زیاد و خیلی زیاد از روش های 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.

۸۱/۸ درصد مدیران شرکت کننده در دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران، کیفیت کارگاه های آموزشی را در حد زیاد و خیلی زیاد می دانستند. بر این اساس میزان کیفیت کارگاه های آموزشی را فراگیران در سطح مطلوب ارزیابی نموده اند که از نقاط قوت دوره می باشد. همچنین یافته ها نشان می دهد که کل دوره آموزشی در سطح مطلوب ارزیابی شده است. این یافته با نتایج تحقیق هداوندی (۱۳۸۲) و شاهانی (۱۳۷۷) همخوانی

ندارد، زیرا نتایج این تحقیقات نشان می دهد که کیفیت دوره های آموزشی در سطح متوسط ارزشیابی شده اند.

رابطه معنی داری بین نمره های پیش آزمون و پس آزمون مدیران شرکت کننده به دست آمده است. لذا با ۹۵ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت دوره آموزش مدیریت بحران در افزایش دانش و آگاهی مدیران ستاد حوادث غیر مترقبه استان کرمان مؤثر بوده است. این یافته با نتایج تحقیق عسگری ایمانه و اسلامی (۱۳۸۲)، سامانی 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 همخوانی دارد.

#### نقاط قوت دوره آموزشی مدیریت بحران

- شبیه سازی بحران های ناشی از بلایای طبیعی و آماده سازی مدیران ستاد حوادث غیر مترقبه برای مواجهه با بحران ها.
- آشنایی مدیران بحران با سناریو و اقدامات فرضی و انجام کار گروهی .
- هم اندیشی و هم فکری و تبادل تجربه در زمینه مدیریت بلایای طبیعی.
- مشارکت دادن شرکت کنندگان در مباحث تئوری و عملی.

- کار کارگاهی در دوره آموزشی.
- آشنایی با وظایف سازمان ها در هنگام بحران.

- کاربردی بودن مطالب ارائه شده.

#### نقاط ضعف دوره آموزشی مدیریت

##### بحران

- مناسب نبودن زمان برگزاری دوره با توجه به پایان سال بودن و حجم زیاد کار ادارات.
- نبودن نقشه های آسیب پذیری متناسب با شهرستان های شرکت کننده در کارگاه ها. در صورتی که نقشه هر شهرستان برای انجام کار گروهی ارائه می شد، تمرین واقعی تری صورت می گرفت چون مدیران شرکت کننده با پتانسیل های شهرستان خود بیشتر آشنا بودند.
- تعداد زیاد نفرات شرکت کننده در دوره.

##### پیشنهادها

- انجام مستمر آموزش های مدیران بحران و دوره های بازآموزی در طول سال.
- برگزاری دوره آموزشی مدیریت بحران در سطوح متفاوت برای مدیران پایه، میانی و ارشد.

- برگزاری دوره مدیریت بحران در سطح شهرستان‌های استان ویژه مدیران بحران.

- ارائه سناریو متناسب با شهرستان‌های مختلف و انجام کار گروهی بر روی نقشه شهرستان مربوطه.

از محدودیت این تحقیق می‌توان به عدم مشارکت برخی از مدیران در پاسخگویی به پرسشنامه‌ها اشاره نمود.

#### سپاسگزاری

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دارند، از زحمات آقایان کاووس محمدی ، دکتر مجید اشرف گنجویی، حسین سام‌زاده، منصور ایرانمنش، و سرکار خانم درصدف باسری و دیگر پرسنل شریف و زحمتکش جمعیت هلال‌احمر استان کرمان که در انجام این تحقیق ما را یاری نمودند، تشکر و قدردانی نمایند.

## فهرست منابع

1. Babaei, J, *Protection of Health & Care Personnel in disasters and Emergencies*. 3<sup>rd</sup> international congress on Health, care and crisis management in unexpected disasters, 2006 [in Persian]
2. Hadavandi M.R, *Crisis Management*. Journal of Crescent Message. No. 82. Public Relations of Islamic Republic of Iran Red Crescent Society, 2002. [in Persian]
3. Jahangiri K, *Fundamentals of Crisis Management*. Tehran: Institute of Applied Science & Technology, 2009. [In Persian].
4. Abtahi H, *Education and Improvement of Human Resources*. Institute for Educational Planning and Industrial Development and Renovation Organization of Iran.1994. [in Persian]
5. Sadri. S, *Education System Government Employees*, 1<sup>st</sup> Printing, Management and Human Capital Development Department Management and Planning, 2004. Tehran. [In Persian].
6. Garkaz Y, Garkaz M, Atrchian, M. *Principles of Crisis Management in Unexpected Disasters*. Organization for defense of non-fact .2007. [In Persian].
7. Hosseini M. *Role of Training in Crisis Management*. Comprehensive collection of lectures, workshops and scientific Roundtable: 3<sup>rd</sup> international congress of health, care and crisis management in unexpected disasters. Institute of Applied Science & Technology, 2006. [In Persian].
8. 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, 2003.
9. Foxon m, Coopers & Lybrand. *Evaluation of training and development program*, Australian journal of educational technology, 1991.
10. 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, No. 26 [In Persian].
11. Salvatore F, *Evaluating Training Program: four levels* by Donald Kirkpatrick, American. Journal of Evaluation. , 1998. 19(2):33-45.
12. Mirzaeyan, GH. *Evaluating the effectiveness of short-term training courses in AZARAB Co (Arak)*, with guiding of Khodadad Hosseini H; Advisor: Adel Azar. 2003. [In Persian].
13. Edi A, Alipour M, Abdollahi J. *Evaluating the effectiveness of training courses*, Journal of Tadbir, No.200, 2008.
14. Kaufman, R. Keller, J and Watkins, R. *what work what doesn't: Evaluation beyond Kirkpatrick*. Performance and Instruction. Journal of European Industrial Training, 1995.
15. Kirkpatrick, D. *Techniques for Evaluation Training programs*, Journal of American Society for Training and Development, Vol. 2, 1996.
16. Abbasian A, *the effectiveness of the training courses*, Tadbir Journal, No. 175
17. Jabari L, *evaluation the effectiveness of training programmes in organizations*, Journal of Tadbir, No. 127, 2002.
18. Abtahi H. Peidaee. *Modern methods of evaluation effectiveness of training courses in organization*. Journal of Management and Development No. 18. 2005. [In Persian].
19. Best J, *Research methods in education*, translated by Pasha Sharif, and N. Taleghani, Roshd. Tehran, 1983.
20. Zohouri Gh. *Social Sciences Application Research Methods in Management*. Tehran 1999. [in Persian]
21. Sarmad Z et al. *Research Methods in Behavioral Sciences*, Aghah Publication, 2001.
22. Pour Sadegh N, *Approach of training effective evaluation*, Monthly Journal of Tadbir, No. 160, 2005.



# Evaluation the Effectiveness of Crisis Management Workshop Training Kerman province-۲۰۰۹

**Corresponding author: Hadavandi. M**, MA of Public Administration, University of Tehran, Iran  
hadavandi۲۰@gmail.com

**Hadavandi F**, Student of Public Administration, Payame Nour University, Tehran, Iran

**Received:** ۲۰۱۰-۰۳-۰۴

**Accepted:** ۲۰۱۰-۰۶-۰۷

## **Abstract**

**Background:** Educational managers have to evaluate the effectiveness of crisis management trainings to recognize the weakness and strength points of the plans. According to Kirkpatrick pattern, this paper aims to study the effectiveness of crisis management workshop training regarding the educational goals achievement based on awareness, knowledge, and managers' satisfaction in unexpected disasters center in Kerman province.

**Methods:** In this applied and evaluation research, about ۱۳۴ of managers in unexpected disasters center were selected in ۷ townships of Kerman by using simple sampling randomly, questionnaire, frequency, percent, mean, T test statistics in ۲۰۰۹.

**Findings :** About ۰۸,۸ percent of managers were satisfied with awareness of the available potentials for crisis planning. About ۰۴,۹ percent were firmly believed the necessity of crisis management learning. Also about ۰۴,۱ percent were pleased with the quality of presentations.

**Conclusion :** The result shows that the course was effective and useful regarding the knowledge and awareness increasing of crisis management. There was a meaningful difference in posttest and pretest mean ( $P < ۰,۰۰۵$ ). In participants' view, the course and the quality of training workshop were highly desirable.

**Keywords:** assessment, effectiveness, training course, crisis management, workshop training, managers' training