

دیدگاه‌های کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری در خصوص دوره های آموزشی ضمن خدمت در سال ۱۳۷۸

فرزاد شهبانی^۱، سیداحمدمن ترضوی^۲، غلامرضا اسدیجان^۳، فرزاد جعفرنژاد^۴، زهرا آب جام^۵

۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد روانشناسی کودکان استثنایی، دانشکده علوم تربیتی علامه طباطبائی تهران، ایران
 ۲. کارشناس حقوق، دانشکده حقوق دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه، خوزستان، ایران
 ۳. کارشناس علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات اصفهان، ایران
 ۴. پزشک عمومی، دانشگاه علوم پزشکی واحد کاشان، ایران
 ۵. کارشناس ارشد علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، ایران
- رسول مقاله: ۸۸/۴/۲۰ پذیرش مقاله: ۸۸/۶/۲۷

چکیده

مقدمه: توسعه روشهای آموزش کارمندان، گامی در افزایش آگاهی آنها و پوردهی به سازمانهای استانی است. محتوای آموزش کارمندان باید بر مبنای نیاز آنها و اهداف سازمان تنظیم گردد. این مطالعه با هدف بررسی دیدگاه‌های کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری در خصوص دوره های آموزشی ضمن خدمت در سال ۱۳۷۸ انجام شده است.

روش‌ها: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۷۸ بر روی ۹۰ نفر از کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری انجام شد. اطلاعات مورد نیاز به وسیله پرسشنامه بیست سوالی محقق ساخته جمع آوری و با استفاده از داده‌ها، آمار به صورت توصیفی مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها: ۵۰ درصد از کارمندان، دوره‌های برگزار شده را خوب و ۳۵ درصد متوسط و ۱۵ درصد نیز ضعیف ارزیابی نمودند. ۹۸ درصد از کارمندان آموزش امده و کمکهای اولیه را از اهمیت بالایی نداشتند و تنها ۲ درصد از کارمندان این آموزش‌ها را در حد متوسط دانستند. ۶۳ درصد از کارمندان اجرای دوره‌ها را توسط واحد آموزش و پژوهش در سطح معاونت، پیشنهاد دادند و ۲۸ درصد از کارمندان نیز، اجرای دوره‌ها را توسط واحد آموزش و زیر نظر معاونت امده پیشنهاد دادند و تنها ۹ درصد از کارمندان اجرای آموزش به صورت پراکنده توسط امدها را انتخاب نمودند.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان دهنده این است که دوره‌های برگزار شده توانسته تا حدودی انتظارات کارمندان را برآورده سازد، ولی با توجه به اینکه نیمی از کارمندان این دوره‌ها را متوسط و ضعیف ارزیابی نمودند نیازمند ارائه راهکارهای بهتر و مطلوبتر جهت اجرای دوره‌های بعد می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: آموزش کوتاه مدت، جمعیت هلال احمر، آموزش امده و نجات

مقدمه

منابع انسانی به عنوان بخشی کلیدی در سازمانها به صورت مآخذی، برای رفع مشکلات و خلق ایده‌های نو شناخته شده‌اند (۱). در سازمانهای موفق آموزش مهارت‌های نوین به پرسنل سرمایه‌گذاری به حساب می‌آید.

یکی از آموزش‌هایی که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیار قرار گرفته است، دوره‌های آموزش کوتاه مدت یا آموزش‌های ضمن خدمت است تا از طریق آن خلاقیت و آگاهی پرسنل در راستای منافع سازمان تقویت شود (۳، ۴).

یکی از مهمترین مسائلی که در هر تشکیلات لازم است مد نظر قرار گیرد تقویت نیروی انسانی موجود در سازمان است. هدف از تقویت نیروی انسانی افزایش تواناییها، مهارت‌ها و انگیزه‌های کارکنان است تا در پرتو آن بازدهی و کارایی بالاتری به دست آید. (۵، ۶) در سازمان‌های امدهای که رسالت حفظ، تامین و نگهداری، اعتلای سلامت، کنترل و پیشگیری از بیماریها و کمک رسانی در زمان وقوع حوادث را بر عهده دارند، این نیاز بیشتر احساس می‌شود.

اثربخشی در دوره‌های کوتاه مدت آموزشی در ارتباط با افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های شخصی کارکنان است. از آنجایی که همه ساله بودجه قابل توجهی به امر آموزش اختصاص می‌یابد لزوم ارزیابی اجرای این دوره‌ها ضرورت دارد. ارزیابی دوره‌ها این امکان را فراهم می‌آورد تا بتوان با بهره‌گیری مناسب از منابع مدلی و امکانات آموزشی بیشترین بازدهی را از سرمایه‌گذاری موجود به دست آورد (۷، ۸). به هر حال توسعه روش‌های آموزش کارمندان گامی در افزایش آگاهی آنها و بهره‌دهی به سازمان‌های امدهای است.

محتوای آموزش کارمندان باید بر مبنای نیاز آنها و اهداف سازمان تنظیم گردد (۹، ۱۰). این مطالعه با هدف بررسی دیدگاه‌های کارکنان جمعیت شمال احمر استان چهارمحال و بختیاری در خصوص دوره‌های آموزش‌های ضمن خدمت در سال ۱۳۷۸ انجام شده است.

روش‌ها

در این مطالعه «تفحصی، جامعه آماری شامل کلیه پرسنل مشغول به کار در جمعیت استان اعم از رسمی، پیمانی، شرکتی و قراردادی بوده که جمع کل آنها ۱۲۶ نفر می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران از بین افراد جامعه تعداد ۹۰ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شد. این پرسشنامه دارای بیست سوال می‌باشد که نظری و پیشنهاد پرسنل را در مورد دوره‌های برگزار شده قیل و آینده جمع آوری می‌کند. کارمندان با انتخاب کردن گزینه‌های خوب، متوسط و ضعیف دوره‌ها را ارزیابی می‌نمایند. آنفا کرونیخ این پرسشنامه که به پیوست ارائه شده است، ۷۸- محاسبه گردید و جهت تعیین روایی این پرسشنامه در بین ۱۰ نفر از اساتید رشته‌های مدیریت آموزشی توزیع و بر اساس نظر آنها اصلاح گردید. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و براساس فراوانی پاسخ پرسنل به هر کدام از سؤالات پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

۵۰ درصد از کارمندان مورد بررسی برگزار شدند را خوب و ۳۵ درصد متوسط و ۱۵ درصد نیز ضعیف ارزیابی نمودند. اکثریت قاطع کارمندان یعنی ۷۵

در مورد کیفیت و چگونگی دوره های آموزشی برگزار شده از نظرساعت، تاریخ، مکان و پذیرایی و... ۲۰ درصد نمره خوب، ۵۴ درصد نمره متوسط و ۱۶ درصد نیز نمره ضعیف دادند.

در مورد بهره گیری از وسایل کمک آموزشی در دوره های آموزشی ۲۳ درصد نمره خوب، ۴۴ درصد نمره متوسط و ۲۳ درصد نیز نمره ضعیف دادند.

در مورد اینکه ترکیب دوره های آموزش به چه صورت باشد، اعتقاد ۹۱ درصد از کارمندان این بود که بدوره ها کارمندان و اسنادگران هر کدام جداگانه در کلاس شرکت کنند و ۹ درصد از کارمندان عقیده داشتند که اسنادگران و کارمندان با هم در کلاس شرکت کنند.

در پاسخ به این سوال که اینکه مربیان و اساتید دوره های آموزشی از چه محلی تأمین شوند، ۲۰ درصد از کارمندان بیان نمودند که از پرسنل جمعیت استفاده شود ۴۸ درصد استفاده از اساتید دانشگاه را پیشنهاد دادند و ۵ درصد نیز استفاده از اسنادگران آموزش دیده را انتخاب نمودند و ۱۲ درصد نیز استفاده از کارمندان سایر ارگانها را پیشنهاد دادند. در خصوص اینکه سطح توان مربیان دوره های آموزشی برگزار شده چگونه بوده است ۴۱ درصد نمره خوب، ۵۳ درصد نمره متوسط و ۶ درصد نمره ضعیف داده اند.

در خصوص اینکه دوره های آموزش به چه صورت کارایی بالاتری دارد ۷ درصد دوره های عملی، ۸۸ درصد دوره های تئوری و عملی با هم و ۵ درصد استفاده از کتاب و سی دی را انتخاب کردند.

در مورد اینکه چگونه و بر چه اساس کارمندان در دوره های آموزشی شرکت کنند، ۱۱ درصد شرکت در دوره براساس سابقه خدمت را پیشنهاد دادند و ۲۵ درصد نیز شرکت فرد در دوره براساس رشته تحصیلی را انتخاب نمودند و اکثریت کارمندان یعنی ۶۰ درصد از کارمندان شرکت فرد در دوره را

درصد از آنها آموزش در حوزه اسناد را انتخاب نمودند و در مورد سایر حوزه ها ۹ درصد آموزش در حوزه جولان و ۹ درصد در حوزه درمان و توانبخشی و ۷ درصد نیز در حوزه باوطلبان را انتخاب نمودند.

۲۷ درصد از کارمندان محتوای دوره های آموزش تئوری را خوب، ۵۷ درصد متوسط و ۱۶ درصد نیز ضعیف ارزیابی نمودند. در خصوص محتوای دوره های آموزش ضمن خدمت ویژه کارمندان که توسط جمعیت و در زمینه های مختلف برگزار شده ۴۸ درصد از کارمندان این دوره ها را خوب، ۳۷ درصد متوسط و ۱۵ درصد نیز ضعیف انتخاب نمودند.

و به محتوای دوره های بازآموزی برگزار شده ۴۴ درصد نمره خوب، ۴۴ درصد نمره متوسط و ۱۲ درصد نیز نمره ضعیف دادند.

در پاسخ به سوال اینکه دوره های آموزش به چه شکل برگزار شود اثربخشی بالاتری دارد ۹۲ درصد از آنها دوره های حضوری و تنها ۸ درصد دوره های غیرحضوری را انتخاب نمودند.

در خصوص دوره های آموزش غیراسنادی ۴۱ درصد از کارمندان این دوره ها را خوب، ۴۸ درصد متوسط و ۱۱ درصد نیز ضعیف ارزیابی کردند.

در پاسخ به سوال اینکه دوره های بازآموزی بعد از چه فاصله زمانی اجرا شود، ۲۶ درصد وجود این دوره ها را بعد از گذشت ۲ ماه، ۳۶ درصد بعد از گذشت ۶ ماه، ۴ درصد بعد از گذشت ۸ ماه و ۳۴ درصد نیز بعد از گذشت ۱۲ ماه پیشنهاد دادند.

در مورد اینکه کدام دوره های آموزش اثربخشی بالاتری دارد ۴ درصد از کارمندان دوره های ۲ ساعته، ۱۱ درصد دوره های ۸ ساعته، ۴۹ درصد دوره های ۲۲ ساعته و ۳۶ درصد نیز دوره های بالاتر از ۲۲ ساعت را انتخاب نمودند و در نهایت بیشتر کارمندان وجود دوره های ۲۲ ساعته و بالاتر از ۲۲ ساعت را مقیدتر دانستند.

در مورد قیمت نجات در آوار و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۷۴ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۱۷ درصد نمره اهمیت متوسط، ۹ درصد نمره کم اهمیت به آموزش در این قسمت دادند. در مورد قسمت نجات در سیلاب و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۶۰ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۲۴ درصد نمره اهمیت متوسط، ۱۴ درصد نمره کم اهمیت و ۲ درصد بی اهمیت به آموزش در این قسمت دادند.

در مورد قسمت نجات در ارتفاع و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۵۱ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۲۶ درصد نمره اهمیت متوسط، ۱۰ درصد نمره کم اهمیت به آموزش در این قسمت دادند. در مورد قسمت نجات در جاده و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۶۰ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۳۰ درصد نمره اهمیت متوسط، ۲ درصد نمره کم اهمیت و ۲ درصد نمره بی اهمیت به آموزش در این قسمت دادند. در مورد قسمت تقویت در بحران و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۵۰ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۱۴ درصد نمره اهمیت متوسط، ۱۲ درصد نمره کم اهمیت به آموزش در این قسمت دادند.

در خصوص اینکه دوره‌های آموزشی به چه شکل و توسط کدام قسمت انجام شود ۶۳ درصد از کارمندان اجرای دوره‌ها را توسط واحد آموزش و پژوهش به صورت معاونت جداگانه پیشنهاد دادند. ۲۸ درصد از کارمندان نیز اجرای دوره‌ها را توسط واحد آموزش و زیر نظر معاونت اسناد پژوهش دادند و ۹ درصد از کارمندان اجرای آموزش به صورت پراکنده توسط واحدها را انتخاب نمودند.

بر اساس نیاز فرد به یادگیری دوره انتخاب شوند و ۴ درصد نیز بر اساس نیاز فرد به گواهی ضمن خدمت را پیشنهاد دادند.

در مورد اینکه دوره‌های آموزشی بر چه زمانی برگزار شود، ۶۲ درصد اجرای دوره‌ها را در طول هفته و در ساعات اداری پیشنهاد دادند و ۷ درصد نیز روزهای پنجشنبه و جمعه و ۲۰ درصد از کارمندان اجرای دوره در پیمانکارها و بعد از وقت اداری را پیشنهاد دادند. در پاسخ به این سوال که اینکه آموزش در کدام یک از قسمت‌های حوزه اسناد و نجات ضروری‌تر است، اهمیت بالاتری برخوردار است.

۹۸ درصد از کارمندان آموزش اسناد و گهگاهی اولیه را از اهمیت بالایی دانستند و تنها ۲ درصد از کارمندان این آموزش‌ها را با اهمیت متوسط دانستند و هیچکدام از کارمندان نمره کم اهمیت و بی اهمیت به این آموزش‌ها ندادند. در مورد قسمت حمایت روانی و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۴۴ درصد گزینه اهمیت بالا، ۴۱ درصد، گزینه اهمیت متوسط، ۹ درصد، گزینه اهمیت کم و ۳ درصد نیز گزینه بی اهمیت را انتخاب نمودند.

در مورد قسمت کار با تجهیزات اسنادی و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۸۱ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۹ درصد نمره اهمیت متوسط، ۵ درصد نمره کم اهمیت و ۲ درصد نمره بی اهمیت به آموزش در این قسمت دادند. در مورد قسمت مدیریت بحران و لزوم وجود دوره‌های آموزشی در این قسمت ۶۶ درصد از کارمندان نمره اهمیت بالا، ۳۰ درصد نمره اهمیت متوسط، ۲ درصد نمره کم اهمیت و ۲ درصد نمره بی اهمیت به آموزش در این قسمت دادند.

جدول شماره یک- میزان اهمیت برگزاری دوره های آموزشی امداد و نجات از دیدگاه کارکنان

نوع پاسخ	اهمیت بالا	اهمیت متوسط	اهمیت کم	بی اهمیت	نوع پاسخ	اهمیت بالا	اهمیت متوسط	اهمیت کم	بی اهمیت
آموزش امداد و کمکهای اولیه	۶۵	۱	۰	۰	آموزش امداد و کمکهای اولیه	۶۵	۱	۰	۰
حمایت روانی	۵۸	۵۸	۵	۶	حمایت روانی	۵۸	۵۸	۵	۶
کار با تجهیزات امدادی	۷۴	۵	۸	۱	کار با تجهیزات امدادی	۷۴	۵	۸	۱
مدیریت بحران	۷۸	۸۱	۱	۱	مدیریت بحران	۷۸	۸۱	۱	۱
نجات در آوار	۴۴	۱۰	۵	۰	نجات در آوار	۴۴	۱۰	۵	۰
نجات در سیلاب	۳۴	۳۱	۷	۱	نجات در سیلاب	۳۴	۳۱	۷	۱
نجات در ارتفاع	۶۲	۸۸	۶	۰	نجات در ارتفاع	۶۲	۸۸	۶	۰
نجات در جاده	۷۸	۸۱	۱	۱	نجات در جاده	۷۸	۸۱	۱	۱
تغذیه در بحران	۸۸	۵۸	۶	۰	تغذیه در بحران	۸۸	۵۸	۶	۰

بحث

آموزش در سازمان‌های امدادی از دربردارنده آموزش کارکنان و آموزش اسنادگران برای بهسازی منابع انسانی منتظر قرار می‌گیرد. با این منطق که یکی از اجزاء مهم سازمان‌های امدادی، کارمندان هستند. آنها باید پاسخگوی نیازها و تقاضاهای امدادی افراد جامعه بوده و در نجات جان و یا ارتقاء سلامتی آنها بکوشند و این موضوع بر حساسیت و اهمیت کار آنها می‌افزاید.

نظر به مناسبت پریود زنده و متحول امداد و نجات باید کارمندان این بخش بتوانند خود را با تغییرات و پویایی‌ها هماهنگ و همگام سازند. توجه ویژه آموزش کارمندان گامی در افزایش آگاهی و بهره‌دهی سازمان‌های امدادی است (۹-۱۱).

یافته‌های این مطالعه نشان داد که:

۵۰ درصد از کارمندان دوره‌های برگزار شده را خوب و این نشان دهنده این است که دوره‌های برگزار شده توانسته تا حدودی انتظارات کارمندان را برآورده سازد ولی با توجه به اینکه ۵۰ درصد از کارمندان این دوره‌ها را متوسط و ضعیف ارزیابی نموده‌اند نیازمند ارائه راهکارهای بهتر و مطلوب‌تر جهت اجرای دوره‌های بعد می‌باشد. اکثریت قاطع کارمندان یعنی ۷۵ درصد از آنها آموزش درجوزه امداد و نجات را انتخاب نمودند که این خود نشانگر لزوم وجود آموزش در حوزه امداد و نجات می‌باشد.

بیشتر کارمندان این دوره‌ها را متوسط ارزیابی نموده‌اند و نشانگر این است که دوره‌های تئوری برگزار شده نتوانسته پاسخگوی نیاز کارمندان باشد و نیازمند پیگیری بیشتر جهت اجرای بهتر دوره‌های بعد می‌باشد.

درخصوص محتوای دوره‌های آموزش ضمن خدمت ویژه کارمندان که توسط جمعیت و در زمینه‌های مختلف برگزار شده نتایج نشان می‌دهد که این

دوره‌ها تا حدودی توانسته انتظارات کارمندان را برآورده سازد.

با توجه به اینکه درصد کارمندی که محتوای دوره‌های بازآموزی برگزار شده را متوسط و خوب ارزیابی کردند برابر بود و حتی ۱۲ درصد نیز این دوره‌ها را ضعیف ارزیابی نمودند لزوم توجه و بازنگری در محتوای دوره‌های بازآموزی را نشان می‌دهد اکثر قاطع کارمندان دوره‌های حضوری را انتخاب نمودند که خود نشان دهنده اهمیت برگزاری

دوره‌ها به صورت حضوری می‌باشد.

دوره‌های آموزش غیرامدادی ۶۸ درصد افراد متوسط و ۱۱ درصد نیز ضعیف ارزیابی کردند که این نشان دهنده این است که باید در اجرای دوره‌های بعدی توجه و دقت بیشتری شود. در کل بیشتر کارمندان وجود دوره‌های بازآموزی بعد از گذشت ۶ و ۱۲ ماه پیشنهاد دادند و بیشتر کارمندان وجود دوره‌های ۲۲ ساعته و بالاتر از ۲۲ ساعت را مفیدتر دانستند. درخصوص بهره‌گیری از وسایل کمک آموزشی نیز با توجه به یافته‌ها باید توجه بیشتری به استفاده از وسایل کمک آموزشی در دوره‌های بعد صورت گیرد و وسایل مورد نیاز دوره‌ها تهیه و به منظور افزایش بهره‌وری دوره استفاده شود.

در مورد اینکه ترکیب دوره‌های آموزش به چه صورت به نظر می‌رسد که برگزاری دوره‌ها به صورت جداگانه اثربخشی بالاتری دارد.

درخصوص اینکه مربیان و اساتید دوره‌های آموزشی از چه سلیقه‌هایی شایسته‌تر به نظر می‌رسد که در صورتی که در دوره‌ها از اساتید مجرب باشکاف‌ها استفاده شود در اثربخشی دوره‌ها تأثیر بیشتری دارد.

در مورد اینکه سطح توان مربیان دوره‌های آموزشی برگزار شده چگونه بوده است یافته‌ها است که سطح توان مربیان توانسته تا حدودی انتظارات کارمندان را برآورده سازد.

لزوم برنامه‌ریزی منظم و منسجم جهت اجرای دوره‌ها به این شکل را مشخص می‌سازد.

درخصوص اینکه دوره‌های آموزش به چه صورت کارایی بالاتری دارند، یا توجه به اینکه انتخاب اکثر کارکنان دوره‌های تئوری و عملی، یا هم بوده است

فهرست منابع

7. Seif naraghi M, Naderi B, research method in Education & Psychology, Badr publication, Tehran.
8. Kiamanesh A, educational valuation methods, 5th edition, Tehran, publication of university of Payame noor, 1998 p: 343. [In Persian]
9. Saatchi M, the process of staff training courses valuation in organizations, governmental management quarterly, no 6. 1989 p: 45-48 [In Persian].
10. Kiamanesh A, educational valuation methods, 5th edition, Tehran, publication of university of Payame noor, 1998 p:320 [In Persian].
11. Lobot M. the main principle of management in the world, 1993 p:442 [In Persian].
1. Abili Kh. Necessity of training courses valuation in organizations. 14th conference of Ministry Of Culture And Higher Education, third year, no.5, 1993, p:237.
2. Bani Rad N. proposal: Study the effects of short term education in personnel effectiveness in view of Electric Power Distribution company managers, 2003, p:58.
3. Hamidi A. Statistics & Probability, 1996, p:38-98 [In Persian].
4. Khalili Shourini SH. Research methods in human sciences, 1996, p:44-48 [In Persian].
5. Delavar A, Research Theoretical and Practical bases in human and social sciences, 1994, p:32-38 [In Persian].
6. Saatchi M, the process of staff training courses valuation in organizations, governmental management quarterly, no 6. 1989, p:87-93 [In Persian].