



بررسی میزان تأثیر آموزش‌های چهره به چهره عوامل شهرداری تهران بر رفتار شهروندان در مبحث مدیریت پسماند شهری (مطالعه موردی منطقه ۱۸ تهران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۱۳ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۱/۲۸

محمد مهدی مظاهری

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات mmdmt39@gmail.com

حسین کرامتی نژاد

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت فرهنگی، واحد علوم تحقیقات تهران

keramatinezhad@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: برنامه‌های آموزشی تنها زمانی می‌تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که شواهد قابل اطمینان و معتبری در مورد تأثیر آموزش بر بهبود رفتار و عملکرد شرکت کنندگان و بالطبع منافع مردم عرضه کند. این تحقیق در همین ارتباط با هدف تعیین میزان اثربخشی دوره‌های آموزش چهره به چهره عوامل شهرداری تهران بر رفتار شهروندان در امر مدیریت پسماندهای شهری انجام گردیده است.

روش پژوهش: این تحقیق از نظرهدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی و ماهیت آن از نوع تحقیقات علی مقایسه‌ای است. جامعه آماری این تحقیق زنان خانه‌دار ساکن در منطقه ۱۸ تهران می‌باشند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شده لکن بر اساس پاسخ نامه‌های واصله که قابلیت بهره برداری داشته‌اند ۳۴۱ نفر از این افراد مورد مطالعه قرار می‌گیرند برای جمع آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز در راستای دستیابی به اهداف تحقیق، از روش‌های مختلفی چون مشاهده، مصاحبه با صاحب نظران و متخصصان آموزش، مطالعه اسنادی و کتابخانه‌ای و جستجوی اینترنتی و در نهایت پرسشنامه (ابزار اصلی تحقیق) بر اساس طیف لیکرت استفاده گردید. در تجزیه و تحلیل این اطلاعات دو مرحله طی شده است. ابتدا به کمک آمار توصیفی داده‌های گردآوری شده توصیف شده‌اند و سپس به کمک آمار استنباطی نظیر ضرایب همبستگی، تحلیل رگرسیون و غیره فرضیات پژوهش مورد آزمون و استنباط واقع شده‌اند.

یافته‌ها: بلحاظ سنی ۲۹/۶ درصد افراد مورد مطالعه کمتر از ۳۰ سال سن داشته و ۵۲/۵۲۸ درصد آنان بین ۳۰ تا ۵۰ سال سن دارند، بررسی سطح تحصیلات افراد مورد مطالعه نشان داد که از بین ۳۴۱ نفر افراد مورد مطالعه بیش‌ترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلی دیپلم می‌باشد. بررسی وضعیت قومی افراد مورد مطالعه نیز نشان می‌دهد ۳۴/۹ درصد آنان ترک هستند؛ ۱۰/۳ درصد آنان لر، ۱۰ درصد کرد و ۱۲/۶ درصد گیلکی و مابقی مربوط به قوم فارس... هستند و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد قریب به اتفاق افراد مورد مطالعه افرادی مذهبی (در حد معمول و یا زیاد) هستند.

نتیجه گیری: نتایج برآمده از تحقیق حاکی از آن دارد که اثربخشی دوره‌های آموزشی چهره به چهره در رفتار شهروندان پیرامون مباحث مدیریت پسماند شهری بر ۳ سطح دانش شهروندان با ضریب همبستگی چندانگانه ۰/۳۹۱ و ضریب تعیین ۰/۱۵۳، بینش شهروندان با ضریب همبستگی ۰/۴۹۱ و ضریب تعیین ۰/۲۴۲ و کنش شهروندان با ضریب همبستگی چندانگانه ۰/۵۱۶ و ضریب تعیین ۰/۲۷۰ تأثیر گذار بوده است.

واژه‌های کلیدی: اثربخشی آموزشی، آموزش چهره به چهره، رفتار شهروندی، مدیریت پسماند شهری

مقدمه

در دنیای کنونی که تغییر و تحولات تکنولوژیک و تولید اطلاعات رشد روزافزونی به خود گرفته است، سازمان‌ها و نهادها توانسته‌اند با بکارگیری مدیریت نوین و بهره‌مندی از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات، خود را با شرایط روز تطبیق داده و سازمان خود را در وضعیت کارآمدی نگه دارند. جلب مشارکت شهروندی یکی از رویکردهای اساسی مدیریت شهری در راستای ارتقای بهره‌وری در سطوح مختلف یک اجتماع شهری به مثابه یک سازمان است. یکی از ابزارهای اساسی در جلب مشارکت شهروندی، تغییر رفتار ایشان از طریق فرهنگ سازی است و مهمترین راهکار برای ایجاد، تغییر و ارتقای فرهنگ شهروندی، آموزش‌های شهروندی است که از طرق مختلف در دستور کار مسئولین شهری قرار می‌گیرد، لکن از آنجا که آموزش‌های مستقیم اثربخشی مستقیمی بر دانش و احتمالاً در بینش و رفتار خواهد داشت و به نوعی قابل اندازه‌گیری و مطالعه بهتر و موردی می‌باشد، لذا مطالعه و بررسی تاثیرگذاری آموزش‌های چهره به چهره بر رفتار شهروندان، آن هم در مقوله مهمی مانند مدیریت پسماند شهری میتواند برای مدیران شهری مفید به فایده باشد.

بیان مسأله

روند شهری شدن کشور و تغییر نقش آفرینی شهرها در نظام توسعه ملی، تحول در نظام خدمات‌رسانی؛ تغییر رویکردهای موجود را به ضرورتی اجتناب‌ناپذیر تبدیل کرده است. یکی از معضلات مهم شهرنشینی روند رو به رشد تولید زباله می‌باشد. جهت رفع این معضل باید چاره‌ای اندیشیده و با استفاده از روش‌های مناسب نسبت به برگشت این مواد به چرخه تولید اقدام نمود، در غیر این صورت در آینده‌ای نه چندان دور با مشکلات زیست محیطی مواجه خواهیم شد. در حال حاضر در شهر تهران روزانه حدود ۷۰۰۰ تن و سالیانه ۲/۵ میلیون تن زباله تولید می‌شود که در این میزان زباله با توجه به آنالیز انجام شده ۷۰٪ الی ۷۵٪ مواد آلی قابل کمپوست (زباله تر) و ۲۰٪ الی ۲۵٪ مواد خشک قابل بازیافت و ۵٪ الی ۱۰٪ مواد زاید وجود دارد، لذا در صورت جداسازی این مواد در مبدأ توسط شهروندان، با فروش و بازیافت میزان قابل توجهی از این زباله‌ها (آنهاکه قابلیت فروش و بازیافت را داشته باشند) می‌توان کمک شایانی در بازیافت و دفع بهداشتی آن معمول نموده و از آلودگی محیط‌زیست و از بین رفتن سرمایه‌های ملی جلوگیری

کرد، (نजारزاده ۱۳۹۰)؛ اما در این میان به نظر می‌رسد با فرهنگ سازی مناسب می‌توان در این راه گام‌های موثری برداشت، فلذا شهرداری تهران نیز با درک این موضوع اقدامات خوبی را از طرق مختلف مخصوصاً با رویکرد آموزشی به مورد اجرا گذاشته، اما به نظر می‌رسد بررسی میزان تأثیر این اقدامات بر نحوه نگرش و رفتار شهروندان میتواند مسئولین ذیربط را در برنامه ریزی‌های آتی (چه کاربردی و چه راهبردی) بیشتر رهنمون شود.

مسأله اساسی موجود در برنامه‌های آموزشی عدم توجه به اثربخشی و تأثیرگذاری آن‌ها می‌باشد. اجرا و برگزاری این‌گونه برنامه‌ها جز اتلاف هزینه و سایر منابع سازمانی نیست و نشان از نوعی تردید و دودلی در میان تصمیم‌گیران سازمانها در مورد اثربخشی برنامه‌های آموزشی دارد، که به نظر می‌رسد یکی از عوامل اصلی ناکارآمدی این آموزش‌ها، عدم اتخاذ رویکرد سیستماتیک آموزشی و بی‌توجهی و یا کم توجهی نسبت به هریک از گامهای چرخه تصمیم‌گیری آموزش است. این چرخه شامل؛ بررسی عملکرد، نیاز سنجی آموزشی، برنامه ریزی و اجراء و سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی است (نوه ابراهیم وعیدی ۱۳۸۵).

از ارزیابی آموزش تعبیر مختلفی شده است. هدف ارزیابی، مانند نظارت، گردآوری اطلاعات برای بهبود فرایند برنامه ریزی است. باید توجه داشت که ارزیابی فقط یک بار پس از اجرای برنامه آموزشی انجام نمی‌پذیرد بلکه در تمام طول اجرای برنامه به طور مستمر ارزیابی باید انجام گیرد تا تطبیق عملکرد را با هدف برنامه میسر سازد (گروه مشاوران یونسکو ۱۳۶۹، ۱۵۰). کسانی که می‌خواهند فعالیتهای آن‌ها در طرح‌های دولتی انگلیس دارای مرتبه و درجه‌ای باشد، باید ثابت کنند که در برنامه آن‌ها بخش ارزشیابی نیز وجود دارد (اسلومن ۱۳۸۲ ۱۸۴).

ضرورت ارزیابی اثربخشی آموزش

به طور کلی ارزیابی آموزش جزء جدایی‌ناپذیر فرایند آموزش به شمار می‌رود و قرار دادن آن به عنوان بخشی از فرایند آموزش، نشان دهنده مهارت در طراحی یک برنامه آموزشی به شمار می‌رود. انجمن خدمات نیروی انسانی، آموزش را به صورت یک فرایند برنامه ریزی شده برای اصلاح دانش، نگرش و مهارت افراد از راه تجربه‌های یادگیری برای رسیدن به عملکرد مؤثر در یک فعالیت، یا مجموعه‌ای از رفتارها در یک موقعیت کاری، در جهت توسعه توانایی‌های افراد با هدف رفع نیازهای

جاری و آتی سازمان، تعریف می‌کند. (Willson, 2005, 4).

سؤالات تحقیق

سوال اصلی

- میزان تاثیر آموزشهای چهره به چهره شهرداری تهران بر رفتار شهروندان پیرامون مباحث مدیریت پسماند شهری تا چه اندازه است؟

سوالات فرعی

آموزشهای چهره به چهره شهرداری تهران تا چه اندازه بر دانش شهروندان پیرامون مباحث مدیریت پسماند شهری تاثیر گذار بوده است؟

آموزشهای چهره به چهره شهرداری تهران تا چه اندازه بر بینش شهروندان پیرامون مباحث مدیریت پسماند شهری تاثیر گذار بوده است؟

آموزشهای چهره به چهره شهرداری تهران تا چه اندازه در انجام مهارتهای شهروندی و توانائیهای آنها پیرامون مشارکت در امر ارتقای مدیریت پسماند شهری موثر بوده است؟

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی: به نظر میرسد آموزشهای چهره به چهره بر رفتار شهروندان در راستای مشارکت ایشان در مدیریت پسماند شهری تاثیر گذار باشد.

فرضیه‌های فرعی

- به نظر میرسد آموزشهای چهره به چهره در تغییر دانش شهروندان پیرامون مدیریت پسماند شهری تاثیر داشته باشد.
- به نظر میرسد آموزشهای چهره به چهره در تغییر بینش شهروندان پیرامون مدیریت پسماند شهری تاثیر داشته باشد.
- به نظر میرسد آموزشهای چهره به چهره در تغییر مهارتهای شهروندی پیرامون مدیریت پسماند شهری تاثیر داشته باشد.

ادبیات پژوهش

تعریف آموزش

کمیسیون خدمات نیروی انسانی آموزش را یک فرآیند طراحی شده جهت اصلاح نمودن طرز فکر، دانش یا مهارتهای رفتاری از طریق یادگیری تجربی، جهت نائل شدن به عملکرد مؤثر در یک فعالیت یا در دامنه ای

بنابراین متناسب باسرعت جریان تغییر و تحولات علمی و فنی، همه ساله مبالغ هنگفتی از سوی شهرداری و سازمان مدیریت پسماند برای آموزش صرف می‌شود در حالی که هزینه‌های مصرف شده به تنهایی دلیل موجهی بر لزوم اثربخشی آموزشی نیست، بدون اینکه اثربخشی آنها بطور مطلوب اندازه گیری شود یا سیستم بازخورد مناسبی وجود داشته باشد.

از سوی دیگر هر گونه بی توجهی و سهل انگاری در ارزشیابی دوره‌های آموزشی موجب خواهد شد که آن دوره‌ها به صورت اقدامی تفننی برای کارکنان و شهروندان و یا تلاش برای استفاده از مزایای آن درآید (ابیلی، ۱۳۷۲).

لذا به نظر می‌رسد با بیان اهمیت موضوع، انجام این تحقیق از چند بعد زیر ضروری و دارای اهمیت است: با ارزیابی برنامه‌های آموزشی علمی نقاط قوت و ضعف اجرای این سری از برنامه‌ها مشخص شده و در نتیجه بستر لازم جهت بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی فراهم می‌آید.

با ارزیابی برنامه‌های آموزشی، ضرورت تداوم یک برنامه آموزشی مشخص می‌گردد. ارزیابی برنامه‌های آموزشی باعث می‌شود که برخی قضاوت‌های ذهنی در مورد آموزش به صورت عینی مطرح شود.

اهداف تحقیق

هدف کلی: تبیین میزان تاثیر آموزشهای چهره به چهره شهرداری تهران بر رفتار شهروندان در راستای مدیریت

اهداف ویژه:

- تبیین میزان تاثیر آموزشهای چهره به چهره در تغییر دانش شهروندان پیرامون مدیریت پسماند شهری.
- تبیین میزان تاثیر آموزشهای چهره به چهره در تغییر بینش شهروندان پیرامون مدیریت پسماند شهری. تبیین میزان تاثیر آموزشهای چهره به چهره در تغییر مهارتهای شهروندی پیرامون مدیریت پسماند شهری.

از فعالیت‌ها و اهداف آن‌ها در کارگاه‌های آموزشی که توانایی‌های افراد و رضایت فعلی و آتی نیازهای نیروی انسانی سازمان را توسعه می‌دهند، میداند (حاجی کریمی و رنگریز ۱۳۷۹، ۲۶۶)

آموزش، تجربه ای است مبتنی بر یادگیری که به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً ماندگار در فرد صورت می‌گیرد تا وی بتواند توانایی خود را برای انجام کار بهبود بخشد (شیمون ۱۳۸۰، ۳، ۲۴۸). به عبارت دیگر به هر گونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح ریزی شده ای که هدف آن آسان کردن یادگیری در یادگیرندگان است، آموزش گویند (سیف ۱۳۷۹، ۳)

براون و اتکنس آموزش را به عنوان فراهم آوردن فرصت‌هایی برای اینکه کارآموزان یادگیرند تعریف کرده اند. در واقع آموزش به فعالیت‌هایی گفته میشود که با هدف آسان ساختن یادگیری از سوی مربی یا معلم طرح ریزی میشود و بین مربی و یک یا چند یادگیرنده به صورت کنش متقابل جریان می‌یابد (سیف ۱۳۷۹، ۲۹). تا در نهایت به گسترش نگرش، دانش، مهارت و الگوهای رفتاری مورد نیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین منجر شود؛ اما جانافامی آموزش را عبارت از بهبود سیستماتیک و مستمر شاغلین از نظر دانشها، مهارتها، تواناییها و رفتارها میداند که به رفاه آن‌ها کمک میکند و شرایط بهتری را برای احراز مقام بالاتر فراهم می‌آورد، تعریف کرده است (محمدی ۱۳۸۲، ۱۴).

اما بنا به تعریف یونسکو، سازمان علمی و فرهنگی ملل متحد، آموزش و پرورش عبارت است از تمام کنشها، اثرات، راه‌ها و روش‌هایی که برای رشد و تکامل و تواناییهای مغزی، معرفتی و همچنین مهارتها، نگرشها و رفتار انسان بکار میروند، البته به طریقی که شخصیت انسان را تا ممکن ترین حد آن تعالی بخشد و یکی از ارزش‌های مثبت جامعه ای که در آن زیست میکند، باشد (خراسانی و حسنزاده بارانیکرد ۱۳۸۶، ۳۸).

آموزش چهره به چهره

آموزشی که با حضور مستقیم آموزشگر و یادگیرنده در یک محیط آموزشی صورت می‌گیرد (سازمان مدیریت پسماند شهرداری تهران، ۱۳۹۱)

ارزشیابی

در فرهنگ لغت دهخدا، ارزشیابی به مفهوم تعیین ارزش و اعتبار چیزی و نیز تعیین نمره یا رتبه چیزی

آمده است. در این فرهنگ اصطلاح ارزشیابی معادل واژه ارزشیابی هم آمده است و ارزشیابی، عمل یافتن ارزش در هر چیز (تقویم) و ارزیاب کسی است که ارزش هر چیز را معین می‌کند (مقوم) تعریف شده است (دهخدا ۱۳۸۵، ۱:۱۱۵). در معنای وسیع کلمه، ارزشیابی به داوری آگاهانه درباره کارها، اندیشه‌ها، راه‌حل‌ها و روش‌ها برای منظوری معین و بر اساس ملاکی مشخص، اطلاق می‌شود. بر اساس تعریف مذکور، ارزشیابی از یک فعالیت عبارت است از قضاوت در مورد ارزش آن فعالیت با توجه به معیارهای از پیش تعیین شده و اطلاعات جمع آوری شده (سام خانیان ۱۳۸۴، ۱۳۰). بنابراین می‌توان گفت در برنامه آموزشی، ارزشیابی عبارت است از «توصیف و سنجش میزان اثربخشی برنامه و تحقق هدفهای تعیین شده در آن». به عنوان مثال، بررسی میزان تغییری که در اثر اجرای برنامه آموزشی در افراد حاصل شده است می‌تواند مورد نظر باشد (سام خانیان ۱۳۸۴، ۱۳۵).

استفیل بیم و شینگ فیلد (۱۹۸۵) در کتاب ارزشیابی نظام دار یک تعریف جامع برای ارزشیابی ارائه کرده اند: «ارزشیابی عبارت است از فرایند تعیین کردن، به دست آوردن و فراهم ساختن اطلاعات توصیفی و قضاوتی در مورد ارزش و مطلوبیت هدف‌ها، طرح‌ها، اجرا و نتایج به منظور هدایت تصمیم‌گیری، خدمت به نیازهای پاسخگویی و درک بیشتر از پدیده‌های مورد بررسی» (کیامنش ۱۳۸۱).

ورتن و سندرز^۱ (۱۹۸۷) معتقدند ارزشیابی یک فعالیت رسمی است که برای تعیین کیفیت اثربخشی، یا ارزش یک برنامه، فرآورده، پروژه، فرایند، هدف، یا برنامه درسی به اجرا در می‌آید (سیف ۱۳۷۵).
هاوس^۲ بر این باور است که همه الگوهای عمده ارزشیابی در اخلاق ذهن‌گرا هستند (House 1988، 49).

سیف (۱۳۷۵) معتقد است ارزشیابی وسیله‌ای است برای سنجش عملکرد یادگیرندگان و مقایسه نتایج حاصل از آن با هدف‌های آموزشی از پیش تعیین شده به منظور تصمیم‌گیری در این باره که آیا فعالیت‌های آموزشی معلم و کوشش‌های یادگیری دانش‌آموزان به نتایج مطلوب انجامیده است یا خیر، به عبارت دیگر ارزشیابی اساساً به دو دلیل انجام می‌گیرد: یکی تصمیم‌گیری در مورد گزینش یا رد چیزی و دوم تصمیم‌گیری در مورد چگونگی بهسازی آن چیز.

با توجه به تعاریف مختلفی که از دیدگاه‌های صاحب نظران بیان شد آشکار می‌گردد ارزشیابی آموزشی نه تنها

عاطفی و روانی - حرکتی اهمیت می‌دهد و زمینه خود ارزیابی دانش‌آموز را با الگوهای چهره به چهره خود ارزشیابی و باز خورد توصیفی فراهم می‌آورد (منصور کیایی ۱۳۸۳).

ارزشیابی آموزشی

ارزشیابی چنانکه در ارتباط با آموزش باشد به معنای فرایند قضاوت درباره جنبه‌هایی از رفتار یادگیرنده است و شامل مجموعه‌ای از مهارتهاست که به کمک آنها مشخص می‌شود یادگیرنده به اهداف تعیین شده دست یافته است یا خیر. ارزشیابی جز جدایی ناپذیر یک نظام آموزشی است (احمدی و حکیمی، ۱۳۷۵).

ارزشیابی آموزشی توجیه وجودی بخش آموزش و فراهم آوردن شواهدی برای هزینه و فایده سازمان است که هدف آن قضاوت درباره کیفیت و ارزش برنامه و شناسایی فواید آموزش است (Coopers & et al. 1991).

ارزشیابی آموزشی می‌تواند ابزار مهمی در بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی باشد اگر به صورت منسجم بعد از اجرای برنامه آموزشی انجام پذیرد. دست اندرکاران برنامه آموزشی احتمال دارد بیشترین استفاده را از ارزشیابی زمانی کنند که نقش یک تصمیم‌گیرنده را بازی میکنند، کرک پاتریک سه دلیل اساسی برای ارزشیابی آموزشی بیان می‌کند (Ivatore 1998).

- توجیه دلایل وجودی واحد آموزش با نشان دادن نقش و اهمیت آن در تحقق اهداف و رسالت‌های سازمان؛
- تصمیم‌گیری نسبت به ادامه برنامه آموزشی؛
- بهبود آموزش.

اندازه‌گیری اثربخشی آموزشی

پیتر دراگر اثر بخشی را انجام کار درست تعریف کرده است. تعاریف دیگری همچون اصلاح رویه‌های مدیریت، کسب موفقیت، تولید ایده‌های جدید، تقویت ارزشهای سازمانی، تفکر گروهی، مشارکت و مواردی از این قبیل از جمله تعبیری هستند که در مدیریت معادل با اثربخشی بکار می‌روند (سلطانی ۱۳۸۵).

اگر اهداف را به صورت وضع مطلوب سازمان در آینده تعریف نمائیم. اثربخشی سازمان عبارتست از درجه یا میزانی که سازمان به هدفهای مورد نظر خود نائل می‌آید (دفت ۱۳۷۷).

آخرین حلقه فرایند آموزشی نیست و نباید از آن تنها برای سنجش و اندازه‌گیری جهت ارتقاء دانش‌آموزان به پایه تحصیلی بالاتر مورد استفاده قرار گیرد، بلکه به عنوان فرایندی در تمام مراحل یاددهی و یادگیری است. نگاهی به الگوهای رایج در ارزشیابی نشان می‌دهد که الگوی کمی چهره‌ی مسلط ارزشیابی حتی تا کنون به ویژه در کشور ما بوده است، به طوری که هاروی، هیگیسون و گان معتقدند که تنها پنج دهه است که نوعی شکاف و چرخش از الگوهای کمی به کیفی به چشم خورده و آشکار شده است.

در بررسی سیر تحولات ارزشیابی و سنجش در تعلیم و تربیت گفته شد که الگوی کمی، نگاه خطی و تک بعدی به پدیده‌ها و در این جا به دانش‌آموزان و تعلیم و تربیت دارد و رابطه موضوعات و پدیده‌ها در آموزش و پرورش، از جمله رابطه دانش‌آموز، معلم و مطالب درسی را بر اساس روابط علی یا علت - معلول تحلیل می‌کند که ریشه آن در چارچوب‌های رفتارگرا در روان‌شناسی و کارکردگرا در جامعه‌شناسی است. در حالی که الگوهای کیفی که ریشه در چارچوب‌های تفسیری و تأویلی در روان‌شناسی و جامعه‌شناسی دارند، به چند بعدی بودن یادگیری و شناخت تأکید می‌کنند و برای تبیین درست و دقیق‌تر وضعیت یادگیری و شناخت دانش‌آموز، مجموعه‌ای از عوامل و به طور کل فرایند یادگیری را مورد اهمیت قرار می‌دهند.

بر این اساس، در چارچوب الگوهای کیفی، شیوه‌های رایج ارزیابی، همچون آزمون نمی‌تواند تعریف درستی از وضعیت دانش‌آموز ارائه کند. به ویژه آن که در اغلب آنها نیز از طریق مقیاس‌هایی چون فاصله‌ای و نسبی، اعداد مطلق و غیر قابل تفسیر به عنوان معرف وضعیت دانش‌آموز به دست می‌آید که با میانگین یا توزیع نرمال کلاس درس و یا آن درس خاص مقایسه می‌شود و نه ملاک‌ها و معیارهای مربوط به هدف آن درس و از این رو هنجار-مرجعاست، نه معیارگرا. همین بسته بودن و تفسیر ناپذیری این نمره‌ها باعث می‌شود که معلم و یا ارزشیاب قادر نیست تبیینی از وضعیت یادگیری دانش‌آموز براساس سطوح مختلف شناختی، عاطفی و روانی - حرکتی ارائه کند.

این ابهام و وضعیت‌های عمده در الگوهای کلی باعث شده است که گرایش رو به رشدی به ارزشیابی کیفی شکل گیرد. گرایش به نوعی ارزشیابی که به توصیف وضعیت دانش‌آموز بر اساس معیارها و ملاک‌های مربوط به هدف درسی و در چارچوب حیطه‌های شناختی،

اثربخشی ۳

اثربخشی آموزش رامیتوان میزان انطباق رفتار دانش پژوهان با انتظارات، خواسته ها، اهداف، انجام درست کارها، میزان مهارت، دانش و نگرش کسب شده در اثر آموزش تعریف نمود (سلطانی ۱۳۸۴).

تعریف شهروند، رفتار شهروندی، فرهنگ شهروندی شهروندی که با احساس تعلق به شهر خود نسبت به حقوق و وظایف فردی و اجتماعی خود، آگاهی کامل داشته و با پذیرش تکالیف خود، در امور شهر مشارکت فعال دارد. (شیوه نامه اجرایی طرح جامع شهروندی ۹۱) فی الواقع، واژه رفتار شهروندی اولین بار به وسیله باتمن^۴ و اورگان مطرح گردید ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد^۵ در مورد تمایل به همکاری. (۱۹۸۳) و مطالعات کنز و کان^۶ در دهه هشتاد در مورد رفتارهای نوآورانه و خودجوش^۷ حفاظت نهادی، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودیادگیری و حفظ نگرش مطلوب به جامعه تجلی یافته، آنان خاطر نشان ساختند که رفتار شهروندی به رفتارهای دلخواه، رفتاری فردی و داوطلبانه که به وسیله سیستم‌های اجتماعی طراحی نشده گفته می‌شود که معمولاً باعث ارتقای اثر بخشی و پیشرفت جوامع می‌شود، «بولینو» و «تورنلی»^۸ نیز اعتقاد دارند که رفتارهای شهروند به طور کلی دارای دو ویژگی عمومی هستند: که بستگی به زمینه پیدا می‌کنند. ویژگی اول اینکه به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و ناشی از تلاش‌های فوق العاده ای هستند که در نهادها و زمینه‌های محیطی برای دستیابی به موفقیت انجام می‌گردد. و ثانیاً به صورت خود جوش در ارتباط با زمینه رشد می‌کنند (کاشانی ۱۳۹۰)

فرهنگ شهروندی

مجموعه ای از بینش ها، آگاهی ها، گرایش ها، مهارت ها، هنجارها و رفتارهایی است که افراد جامعه از حیث سکونت یا اقامت در شهر باید واجد آن باشند. (شیوه نامه اجرایی طرح جامع شهروندی ۹۱)

پسماند

به مواد زائد جامد، مایع و گاز (غیر از فاضلاب) گفته می‌شود که به طور مستقیم یا غیر مستقیم حاصل از فعالیت‌های انسان بوده و از نظر تولید کننده زائد تلقی می‌شود. (قانون مدیریت پسماند شهرداری تهران، ۱۳۹۱)

در مورد مفهوم اثربخشی آموزش، تعریف جامع و مشخصی وجود ندارد و این به خاطر آن است که فرآیند دستیابی به آن، کار دشواری است. ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی این که تا حدودی تعیین کنیم آموزشهای انجام شده تا چه حد منجر به ایجاد مهارت‌های مورد نیاز سازمان به صورت عملی و کاربردی شده است. (سلطانی، ۱۳۸۰).

در مورد اثربخشی آموزشی نیز دقیقاً وضع به همین گونه است. بدین معنا که اندازه گیری اثربخشی به صورت مطلق و در پایان یک دوره آموزشی رویکرد کاملی نیست. اثربخشی و کیفیت آموزش، می‌بایست در طول فرایند آموزش ایجاد و تضمین گردد و در پایان این فرایند برای اطمینان از صحت اقدامات و تحقق اهداف مورد بررسی و اندازه‌گیری قرار گیرد.

زمانی می‌توان افراد یا ملتی از ملت‌های دیگر را کارآمدتر از دیگران دانست که بتوانند کار یا عملی را با سرعت بیشتر و کوشش کمتری انجام دهند؛ لذا سرعت و مهارت از عوامل سازنده کار آمدی به شمار می‌آید. هر چند عوامل متعددی در فرایند ساماندهی و نتیجه بخش کردن امور مؤثرند، ولی یکی از دانشمندان روان شناسی «اثربخشی» را در جمله زیر به شکل زیبا و کاملی خلاصه کرده است (آرین، ۱۳۷۴):

سازمان مؤثر + برنامه‌های مؤثر + افراد مؤثر = اثربخشی

اگر اثربخشی را به خیمه ای تشبیه کنیم بی تردید «ستون» و عمود آن، چیزی جز افراد مؤثر نخواهد بود و اگر آن را مثلث یا هرم اثربخشی بنامیم مطمئناً قاعده آن افراد مؤثر خواهند بود.

منظور از اثربخشی در واقع بررسی میزان موثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است.

در تعریفی از اثربخشی آمده است: اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه میزان از تلاشهای انجام شده، نتایج مورد انتظار حاصل شده است (کاظمی و ابطحی ۱۳۷۹، ۹)

پیتر دراگر معتقد است اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای درست. از نگاه دراگر؛ اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود (علاقه بند ۱۳۷۵، ۱۶).

بازیافت

مغایرت داشته است اجرا شده که بدین ترتیب امکان بازیافت و بهبود سیستم توسط سازمان سلب شده بود. به طور کلی می‌توان علل عدم موفقیت طرح‌های تفکیک در مبدا که عمدتاً هم بوسیله آموزش شهروندان ترویج داده شده را به صورت زیر عنوان نمود:

- ۱) عدم هماهنگی بین بخشی در شهرداری‌های مناطق و تعدد مراجع تصمیم‌گیری
- ۲) عدم تبیین اهداف مشخص و پایدار (سریع الحصول و گذرا)
- ۳) عدم نگرش سیستمی به طرح و اعمال نظرات سلیقه‌ای و غیر کارشناسانه در تصمیم‌گیری‌ها
- ۴) فقدان پشتیبانی‌های لازم بمنظور تامین امکانات، تجهیزات و منابع مالی مناسب برای انجام کار

مدیریت پسماند

به مجموعه فعالیت‌هایی که برای برنامه‌ریزی، ساماندهی، مراقبت و عملیات اجرایی مربوط به تولید، ذخیره سازی، جمع‌آوری، حمل، دفع و پردازش پسماندها و همچنین آموزش و اطلاع‌رسانی در این زمینه‌ها انجام می‌شود، مدیریت پسماند گفته می‌شود (قانون مدیریت پسماند مصوب ۸۳/۲/۲۰).

مدیریت پسماند در عصر جدید

به طور کلی مدیریت پسماند در عصر جدید را می‌توان پس از آغاز یعنی از سال ۱۹۶۰ به سه مرحله تقسیم نمود:

مرحله اول

برنامه مدیریت: این برنامه بر تحقیقات کاربردی روی چهار موضوع، مدیریت دفع، امور مالی و مدیریت زیرساخت‌ها و محیط‌زیست شهری و با هدف توسعه راهبردهای علمی و ابزارهای کاربردی مدیریت زباله در قاره اروپا تمرکز نمود.

مرحله دوم

اهداف این مرحله حول محور چگونگی استفاده از این راهبردها و ابزارها در جهت ارتقای کارایی و سطح کیفیت، ابتدا به صورت منطقه‌ای و در مرحله بعد، بسط و گسترش آن به کل قاره بود. در این مرحله کاهش زباله به عنوان مورد پنجم به چهار مورد ذکر شده در بالا افزوده شد.

جداسازی بعضی مواد از پسماندها و پردازش آنها به نحوی که دوباره به عنوان مواد مفید در کاربرد اولیه و یا کاربردهای دیگر مورد استفاده قرار گیرد (قانون مدیریت پسماند شهرداری تهران ۱۳۹۱).

آشنایی اجمالی با سازمان مدیریت پسماند و فعالیت‌های آموزشی مربوطه تاریخچه (سابقه بازیافت در تهران)

از سال ۱۳۷۴ تا کنون طرح‌های متعددی توسط سازمان بازیافت و تبدیل مواد به منظور ساماندهی امر تفکیک جمع‌آوری پسماندهای خشک در مناطق مختلف شهر تهران به اجرا درآمده که این طرح‌ها به لحاظ روش اجرا به چهارگروه تقسیم می‌شوند:

- ۱- ساماندهی عوامل بازیافت سنتی با استفاده از پیمانکاران بازیافت
 - ۲- استفاده از خودروهای خدمات شهری جهت جمع‌آوری زباله خشک در روز
 - ۴- استفاده از خودروهای دو منظوره جهت جمع‌آوری همزمان پسماندهای تر و خشک
 - ۵- استفاده از خودروهای خدمات شهری جهت جمع‌آوری زباله خشک در شب
- بررسی‌ها نشان می‌دهد که اکثر طرح‌های تفکیک در مبدا، از موفقیت برخوردار نمی‌باشد. یکی از دلایل عدم موفقیت این طرح‌ها، عدم انتخاب صحیح هدف بوده که معمولاً به اطلاع کلیه دست‌اندرکاران طرح نیز نمی‌رسیده و بدین جهت اجرای کار نیز دچار اختلال می‌شده است. (نجاززاده ۱۳۹۰).

سوابق و گزارش‌های طرح‌های تفکیک در مبدا نشان می‌دهد که علل این موضوع ناشی از عوامل متعددی از جمله موارد ذیل بوده است:

- عدم تبیین اهداف مناسب برای طرح‌های تفکیک
 - اعمال نظرات مدیریتی در حین انجام کار
 - نبودن امکانات و تجهیزات و منابع مالی مناسب برای انجام کار
 - عدم هماهنگی بین بخشی در شهرداری مناطق
 - انجام کار بر خلاف الگوهای اجرایی و یا عدم نگرش سیستمی
- برخی از این طرح‌ها، پس از شروع از محدوده اختیارات طراح (سازمان بازیافت) خارج و بوسیله مجریان (مناطق) به اشکال مختلف که بعضاً با طراحی اولیه نیز

مرحله سوم

مرحله سوم مدیریت پسماند، به منظور ایجاد چرخه-ای فراگیر از زمان تولید یک کالا در کارخانه تا دفع زائدات مرتبط با آن با کمترین هزینه و نیروی انسانی بود. دلایل توجه کشورها و مجامع بین المللی به مسأله مدیریت پسماند

مدیریت پسماندهای شهری به دلایلی مورد توجه کشورها و مجامع بین المللی مختلف بویژه کشورهای پیشرفته قرار گرفته اند که برخی از آن عوامل عبارتند از: - راهسازی پسماندهای شهری در محیط باعث ایجاد آلودگی های زیست محیطی شدید و غیر قابل جبران در آب (زیرزمینی و جاری)، هوا و خاک می-گردد.

- پسماندهای جامد شهری یکی از مهمترین عوامل انتشار گازهای گلخانه ای که در گرمایش جهانی تأثیر منفی قابل توجهی به بار می آورند، می باشند. - هزینه مدیریت پسماندها بالاست پس هیچ گونه نقصی در آن پذیرفتنی نمی باشد. - بخشی از پسماندها قابل استفاده مجدد می باشند. این بدین معنی است که با استفاده مجدد از آنها در مصرف انرژی و مواد اولیه با ارزش صرفه جویی ببار می آید.

- بخشی از پسماندها قابل بازیافت می باشند. این بدین معنی است که با بازیافت آنها در کنار صرفه جویی در مصرف انرژی و مواد اولیه با ارزش، ارزش افزوده پسماند افزایش می یابد و صرفه جویی ببار می آید.

- انرژی تولیدی از پسماندها پاک تر از انرژی حاصل از منابع فسیلی می باشد.

- با تولید انرژی از پسماندها، تمام یا بخش اعظمی از هزینه های مدیریت پسماند برگشت می کند.

در حال حاضر تمام کشورهای جهان برنامه ریزی خود را مطابق شکل زیر بر روی اجتناب و کاهش تولید پسماند از مبدأ قرار داده اند. استفاده مجدد از پسماندهای جامد که با تغییرات اندکی مجدداً به چرخه مصرف باز می گردند نیز در اولویت بعدی است. بازیافت حداکثری مواد قابل بازیافت و تولید انرژی در رده بعدی قرار دارند. حداقل سازی دفن پسماند نیز از اولویت بسیار بالایی برخوردار است. (نجاززاده ۱۳۹۰)

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مدلهای ارزشیابی

- ✓ مدل هدف مدار تایلر
- ✓ روش دفیلیپس
- ✓ روش (زمینه، داده ها، واکنش و دست آوردها) C. I. P. O
- ✓ مدل ارزشیابی مبتنی بر مدافعه
- ✓ مدل آزمایش اجتماعی
- ✓ مدل فرایندی ارزیابی برنامه های آموزشی
- ✓ مدل سالیوان
- ✓ روش (موفقیت، مداخله، تأثیر و ارزش) T. V. S2¹¹
- ✓ روش ارزشیابی بر اساس مدل بازگشت سرمایه ROI¹¹
- ✓ روش کرک پاترک¹²

در مورد اندازه گیری اثربخشی آموزشی آنچه که بیشترین منابع آموزشی به آن پرداخته اند نظریه کرک پاترک (۱۹۹۸): می باشد که در این تحقیق نیز از این روش الگوبرداری شده است.

در این روش چهار مرحله برای ارزشیابی آموزش پیشنهاد می شود که عبارتند از: (patric kirck 1998, 19)

الف) ارزیابی واکنشی^{۱۳}: که منظور همان واکنشی است که شرکت کنندگان در یک برنامه آموزشی در مورد آن برنامه از خود نشان می دهند که از طریق پرسشنامه، مصاحبه و... می توان به دست آورد. ب) ارزیابی یادگیری^{۱۴}: که همان تعیین میزان فراگیری مهارتها، تکنیکها و حقایقی است که افراد آموخته اند که از طریق پیش آزمون و پس آزمون می توان به آن پی برد.

ج) ارزیابی رفتار^{۱۵}: منظور چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت کنندگان در اثر شرکت در دوره آموزشی حاصل گردیده است که آن را می توان با ادامه ارزیابی در محیط واقعی کار روشن ساخت.

د) ارزیابی نتایج^{۱۶}: منظور بررسی هزینه ای است که برای آموزش صرف گردیده تا معلوم شود که شرکت کنندگان تا چه اندازه قادرند این مخارج را از طریق کار و انجام وظایف به نحو احسن جبران نمایند. در این قسمت نقش آموزش در افزایش تولید، بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها، کاهش میزان حوادث ناشی از کار، افزایش فروش، افزایش میزان سود آوری و... مورد ارزیابی قرار می گیرد.

پیشینه تحقیقات صورت گرفته در خصوص اثربخشی آموزشی

- ❖ توانایی افراد دارای تحصیلات بیشتر در استفاده از دوره آموزشی بیشتر است. (Cotlear 1995)، رحمانی (۱۳۸۸)/ دری نوگورانی (۱۳۸۲)
- ❖ عوامل درون سازمانی شامل امکانات در اثربخشی آموزش تأثیر گذار است (طالقانی ۱۳۸۱)
- ❖ شرایط و محتوای تدریس در اثربخشی آموزش موثر است. (فروزش ۱۳۸۰) (ونتلینگو مترجم؛ محمد چیدری ۱۳۷۶).
- ❖ جمع بندی مطلوب محتوا، بهره گیری از روش های تدریس فعال، استفاده از آموزشگران با تجربه، طراحی نظام ارزشیابی کارآمد در ایجاد انگیزه و یادگیری موثر است. (قهرمانی ۱۳۸۳)
- ❖ عوامل مؤثر بر اثربخشی آموزش های تخصصی شامل: مهیاسازی و بهره گیری از تکنولوژی و زمان مناسب، آموزشگران با سابقه، نیازسنجی اصولی و روش تدریس مناسب می باشد. (فروزش ۱۳۸۰)
- ❖ آموزش تخصصی و رسمی باعث افزایش دو سری کارایی و اثربخشی فنی یا کارگری (افزایش محصول بر حسب تغییر در تحصیلات، به شرط ثابت بودن سایر نهاده ها). (Mccoy, maired. Hargie, Owen, 2001)
- ❖ آموزش های ارائه شده از سوی ایستگاه های سیار موجب تأثیر در ابعاد رفتاری شهروندان میشود لکن قبل از آنکه در آگاهی بخشی به شهروندان اثر کند در بُعد رفتاری ایشان اثر گذاشته شده است. (کاشانی ۱۳۹۰)

چهارچوب نظری پژوهش

تحقیق حاضر بر گرفته از نظریه انجمن خدمات نیروی انسانی و روش کرک پاتریک در بررسی میزان اثربخشی آموزشها بر سطوح رفتاری شهروندان در ۳ سطح

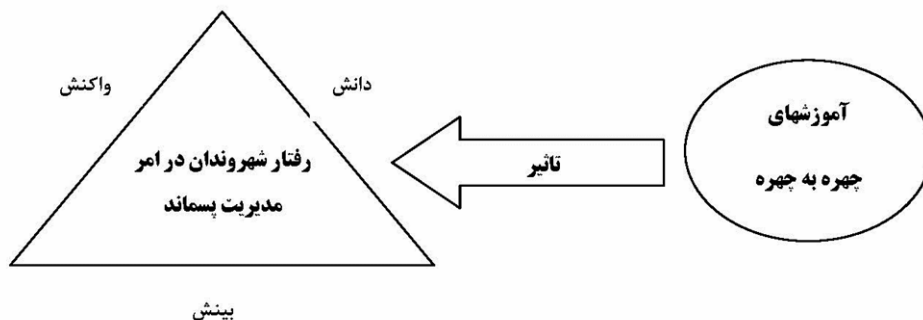
- دانش (آگاهی)
- بینش (نوع نگاه)
- کنش (انجام مهارتهای شهروندی)

آموزش های چهره به چهره (متغیر مستقل) رفتار شهروندان در امر مدیریت پسماند (متغیر وابسته)

روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه زنان خانه دار ساکن در منطقه ۱۸ تهران که دوره های آموزشی چهره به چهره را دیده اند، میباشد که نمونه آماری و حجم نمونه ۳۴۱ با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده است و روش نمونه گیری نیز به روش تصادفی خوشه ای میباشد، با توجه به اینکه منطقه ۱۸ دارای ۷ ناحیه میباشد به علت فراوانی جمعیت زنان خانه دار که قابل محاسبه دقیق نبوده لذا تعداد افراد مورد مطالعه بر اساس فرمول های مربوطه در روش یاد شده برآورد شده است. در واقع خانم های خانه دار حاضر در هر خانوار واحد آماری این تحقیق خواهد بود به دلیل اینکه یکی از متغیرهای کلیدی این تحقیق که نهایتاً از آموزش های چهره به چهره متاثر میشود فرهنگ و رفتار شهروندی است (بعنوان یکی از مولفه های اصلی فرهنگ در سطح شهر) که بیشتر توسط سرپرست خانوار و اکثراً مادران خانواده ترویج و نهادینه میشود لذا ترجیح آن است که واحد آماری زنان حاضر در خانه و خانوار باشد.

آموزش های چهره به چهره (متغیر مستقل) ————— رفتار شهروندان در امر مدیریت پسماند (متغیر وابسته)



مدل مفهومی تحقیق

روش جمع‌آوری اطلاعات

برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز در راستای دستیابی به اهداف تحقیق، از روش‌های مختلفی چون مشاهده، مصاحبه با صاحب‌نظران و متخصصان آموزش و مسئولین ارشد شهرداری تهران و مدیریت پسماند شهری و نیز مطالعه اسنادی و کتابخانه‌ای و جستجوی اینترنتی و در نهایت پرسشنامه استفاده گردید.

در این تحقیق برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی شکلی و محتوایی استفاده شده است. بدین معنی که با ارائه آن به صاحب‌نظران و متخصصان، نظرات آن‌ها در خصوص روایی شکلی پرسشنامه اخذ شد. همچنین در مرحله پیش‌آزمون نیز نسبت به بررسی روایی محتوایی پرسشنامه اقدام شد. اصلاحات شکلی برای مفهوم‌سازی جملات و عبارات و اصلاحات محتوایی برای سنجش ارتباط پرسش‌ها با هدف‌های تحقیق انجام شد.

پایایی پرسشنامه

در این تحقیق برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای هر قسمت از پرسشنامه به طور جداگانه اقدام به محاسبه ضریب پایایی شد. آلفای کرونباخ کل نیز ۰/۹۴ می‌باشد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌پردازی

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده در این تحقیق از دو روش آمار توصیفی و تحلیلی استفاده شده که یافته‌ها به شرح ذیل می‌باشد:

یافته‌های پژوهش

سن افراد مورد مطالعه

داده‌ها نشان از این دارد که ۲۹/۶ درصد افراد مورد مطالعه کمتر از ۳۰ سال داشته و ۵۲/۸ درصد آنان بین ۳۰ تا ۵۰ سال سن دارند، در واقع کمترین فراوانی اختصاص به سن بالای ۶۰ سال دارد و این مطلب را این‌گونه می‌توان تحلیل کرد که بالای ۶۰ درصد افراد مورد مطالعه کمتر از ۴۰ سال سن داشته‌اند و این موضوع گویای این مطلب است فراوانی افراد جوان و متوسط نسبت به دیگر سنین بیشتر است.

سطح تحصیلات

بررسی سطح تحصیلات افراد مورد مطالعه حاکی از آن است که از بین ۳۴۱ نفر افراد مورد مطالعه بیش‌ترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلی دیپلم با فراوانی ۱۰۰ نفر (۲۹/۳ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلی لیسانس با فراوانی ۷۱ نفر (۲۰/۸ درصد) می‌باشد. بدین ترتیب اطلاعات نشان می‌دهد که اکثریت افراد (۷۳/۲ درصد افراد مورد مطالعه) از سطح تحصیلات دیپلم و بالاتر را برخوردار می‌باشند و در واقع بیش‌ترین طیفی که از آموزش‌های چهره به چهره بهره‌مند شده‌اند افراد باسواد هستند.

وضعیت مسکونی و احساس وابستگی به محله

از آنجا که ممکن است وضعیت مسکونی افراد مورد مطالعه در حس وابستگی به محله خود و در نتیجه، دلسوزی برای محیط‌زیست پیرامونی نقش موثری در اثربخشی آموزش‌های چهره به چهره جهت تغییر در رفتار ایشان پیرامون مباحث مدیریت پسماند خانگی داشته باشد لذا با توجه به اطلاعات به دست آمده غیر از ۳۲/۳ درصد از افرادی که اظهار داشته‌اند در مسکن استیجاری هستند و ۶۸/۲ درصد از افراد مورد مطالعه در منازل شخصی - پدری و یا منزل وابستگان همسری (مثل پدر شوهر و...) سکونت دارند،

وضعیت شغلی

بررسی وضعیت شغلی افراد مورد مطالعه حاکی از آن دارد که ۳۰/۸ درصد آنان به نوعی بیکار و یا در اصطلاح خانه‌دار هستند، ۵/۶ درصد مشاغل آزاد و ۲۸/۷ درصد آنان در مشاغل دولتی و ۱۱/۴ درصد آنان در شرکت‌های خصوصی و ۲۳/۵ درصد آنان در سایر مشاغل مثل نهادهای عمومی و... مشغول بکار هستند.

وضعیت قومیتی

نتیجه بررسی وضعیت قومی افراد مورد مطالعه نشان می‌دهد از ۳۴۱ نفر ۱۱۹ نفر یعنی ۳۴/۹ درصد آنان ترک هستند؛ ۳۵ نفر یعنی ۱۰/۳ درصد آنان لر، ۳۰ نفر یعنی ۱۰ درصد کرد، ۴۳ نفر یعنی ۱۲/۶ درصد گیلکی و مابقی مربوط به قوم فارس... هستند.

وضعیت مذهبی

تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد قریب به اتفاق افراد مورد مطالعه افرادی مذهبی (در حد معمول و یا زیاد) هستند.

میزان اثرگذاری آموزش‌های چهره به چهره در سطوح رفتار شهروندان

در تحلیل میزان اثرگذاری آموزش‌های چهره به چهره در سطوح رفتار شهروندان که به مثابه ۳ ضلع مثلث در مدل مفهومی ترسیم شده (دانش و آگاهی - بینش و نوع نگاه - کنش و رفتار بیرونی قابل رویت) در یک ارزیابی اجمالی می‌توان این‌گونه بیان کرد که در کل ۳۰۱ نفر از ۳۴۱ شهروند، میزان ارتقاء دانش و اطلاعات تخصصی در خصوص مدیریت پسماند شهری و بازیافت زباله از طریق آموزش‌های چهره به چهره ارائه شده توسط عوامل شهرداری را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی کردند و این بدین معنی است که ۸۸٪ درصد از شهروندان مورد مطالعه در خصوص ارتقای دانش و آگاهی خود از طریق آموزش‌ها ابراز رضایت (در حد زیاد و خیلی زیاد) نموده و تنها ۴۰٪ از ایشان ابراز رضایت نسبی از آموزش‌ها (تا حدی) را داشتند و در مجموع هیچ‌کدام از افراد مورد مطالعه تأثیر آموزش بر آگاهی خود را کم یا خیلی کم ندانسته و این نتیجه مهمی است. اما در مقوله تغییر سطح بینش و نوع نگاه به زباله و مدیریت پسماند شهری در مجموع می‌توان با جمع ۴۷٪ درصد از افراد مورد مطالعه که تأثیر را خیلی زیاد و ۳۸٪ درصدی که تأثیر را زیاد ارزیابی نموده‌اند مدعی شد که ۸۵٪ از افراد مورد مطالعه نوع نگاه و بینش خود را تأثیر یافته (در حد زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده و ۱۲٪ تا حدی و ۳٪ کم ارزیابی نموده‌اند.

در سطح دیگر که مربوط به ارتقاء مهارت‌های عملی (تغییر در رفتار شهروندان) در نحوه تفکیک زباله از مبدأ و نگهداشتن مناسب و تحویل به موقع آن‌ها می‌شود و در واقع می‌توان گفت هدف غایی شهرداری از ارائه آموزش‌های چهره به چهره در بعد کاربردی است تحلیل‌ها نشان می‌دهد که از ۳۴۱ نفر ۲۹۱ نفر با توجه به آموزش‌های ارائه شده تأثیر آن را به صورت کاربردی و عملی در تفکیک زباله‌های خشک از تر و نگه داشت صحیح آن و تحویل به موقع زباله‌ها به روش‌هایی که طی

آموزش برای شهروندان تبیین شده مثل تحویل به غرفه بازیافت، تحویل به پیمانکاران پسماند خشک و... ۸۵٪ زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده ۹٪ گزینه تا حدی را انتخاب و ۶٪ تأثیر آموزش‌ها بر رفتار عملی خود را کم ارزیابی نموده‌اند.

در مقوله تأثیر آموزش‌ها بر علاقمندی شهروندان به مشارکت در امر مدیریت پسماند شهری به منظور حفاظت از سرمایه‌های ملی و حفظ محیط‌زیست شهری نیز نتایج مثل مورد قبلی (سطح ارتقای مهارت‌های عملی) است با این تفاوت که ۳٪ عدم علاقمندی خود را خیلی کم و ۳٪ نیز کم اعلام نمودند.

بررسی نگرش شهروندان به مشارکت در امر مدیریت پسماند شهری

برای تبیین شاخصه‌های میزان علاقمندی و تمایل شهروندان در مشارکت در امر مدیریت پسماند که در بررسی‌های جداگانه ۸۵٪ ابراز تمایل و کلاً ۱۵٪ علاقمندی خود را در حد (متوسط - کم و خیلی کم) ابراز نموده بودند به منظور تبیین تمایل آن‌ها به استفاده خود و فرزندانشان از برنامه‌های آموزشی در این رابطه، اقدام به شناسایی شاخصه‌هایی جهت تبیین این نگرش‌ها از طریق مصاحبه با کارشناسان ذی‌ربط و نظرخواهی از شهروندان شدیم که به ترتیب اولویت شاخص‌های مورد نظر به شرح جدول ذیل آمده است لکن باید اشاره نمود که چنانچه علاقمندی به بخش مدیریت پسماند شهری را متغیر وابسته‌ای فرض نمود که متغیر مستقلی چون آموزش‌های چهره به چهره بر آن تأثیر می‌گذارد می‌توان گفت که ضریب همبستگی چندگانه به دست آمده از spss حاکی از ۰/۴۷۰ و ضریب تعیین آن که قدرت توضیح دهنده‌ی مدل را مشخص می‌کند ۰/۲۲۱ می‌باشد.

بررسی فرضیه‌ها تأثیر آموزش‌های چهره به چهره بر سطوح رفتاری شهروندان

در تحلیل سطوح رفتاری شهروندان که در این تحقیق در ۳ سطح دانش - بینش و کنش از آن‌ها یاد شده است، به شرح جداول ذیل آورده شده و در توضیح باید گفت که ضریب همبستگی چند گانه میزان ارتباط و ضریب تعیین توضیح دهنده‌ی مدل را تبیین می‌کند.

جدول ۱: بررسی تأثیرها آموزش چهره به چهره بر سطوح رفتاری

متغیر وابسته	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)
ارتقاء دانش و اطلاعات تخصصی در خصوص مدیریت پسماند شهری و بازیافت زباله‌ها	۰/۳۹۱	۰/۱۵۳
تغییر و نوع نگاه به زباله و مدیریت پسماند شهری	۰/۴۹۱	۰/۲۴۲
ارتقاء مهارت‌های عملی (تغییر در رفتار شهروندان) در نحوه تفکیک زباله از مبدأ و نگهداشتن مناسب و تحویل به موقع آن‌ها	۰/۵۱۹	۰/۲۷۰

کاربرد بودن اطلاعات ارائه شده در آموزش‌ها

با توجه به نظر افراد مورد مطالعه در خصوص اینکه در مجموع اطلاعات ارائه شده در طول دوره‌های آموزشی تا چه حد در محیط کار و خانه شما مورد استفاده قرار گرفته است؟

۷۳/۷٪ از افراد مورد مطالعه در مجموع کاربردی بودن اطلاعات انتقال یافته از طریق آموزش‌های چهره به چهره را در محیط کار و خانه خود کاربردی دانسته‌اند و ۲۶/۴٪ در صد از آن‌ها این اطلاعات را تا حدی موثر دانسته لکن در گزینه‌های کم و خیلی کم موردی قید نشده و تحلیل ای آیتم نشان از کاربردی بودن اطلاعات ارائه شده در محل کار و خانه بوده است.

تناسب آموزش‌ها با نیاز افراد مورد مطالعه

بررسی تناسب محتوای آموزش‌های چهره به چهره با نیازهای آموزشی افراد مورد مطالعه نیز جزو آیتم‌هایی است که در برنامه‌های آموزشی باید توجه قرار گیرد لذا با ارائه سؤالی در پرسشنامه مبنی بر اینکه دوره‌های آموزشی چهره به چهره ارائه شده تا چه حد تناسب با نیازهای آموزشی شما داشته؟

پاسخ‌ها حاکی از آن‌ها دارد که ۲۶/۴٪ درصد این تناسب را خیلی زیاد، ۵۶٪ درصد زیاد، ۱۱/۷٪ درصد متوسط (تا حدی) و ۵/۹٪ درصد کم ارزیابی کرده‌اند.

نحوه تحویل پسماند توسط شهروندان

با توجه به آموزش‌های چهره به چهره ارزیابی اینکه کدام روش تحویل پسماند مورد استقبال و استفاده شهروندان بوده نیز مهم است که با تحلیل آن شهرداری می‌تواند برنامه‌ریزی‌های خاصی را برای آن آیتم در نظر بگیرد لذا تحلیل‌ها حاکی از آن دارد که ۱۲٪ درصد افراد مورد مطالعه جهت تحویل پسماندهای خشک خود با اداره بازیافت منطقه تماس می‌گیرند، ۲۳/۵٪ درصد با سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸ تماس می‌گیرند، ۴۱٪ درصد آن را تحویل غرفه بازیافت می‌دهند ۱۷/۶٪ درصد طبق برنامه زمان‌بندی شده تحویل به خودرویی بازیافت (طرح ملودی) می‌دهند و ۵/۹٪ درصد در واقع هیچ‌کدام از روش‌های ذکر شده را در دستور کار قرار نداده و زباله‌ها را به صورت کلی و تفکیک نشده به مخازن سر کوچه منتقل می‌کنند که البته باید همین مورد موشکافی قرار گیرد تا ببینیم آیا آموزش‌ها در این تعداد معدود از افراد تأثیر نداشته؟! (که داشته زیرا در ارزیابی‌های قبلی نتایج حاصله گویای این مطلب بوده) یا اینکه این رفتار شهروندان معنای خاصی دارد که نشأت گرفته از برخی موانع و مشکلات در کاربردی نمودن آموزش‌هاست که البته از قضا در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و در آتی به آن‌ها اشاره و اولویت‌بندی نیز خواهد شد.

جدول ۲: جدول توزیع فراوانی تحویل دادن پسماندهای خشک

موارد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
تماس با اداره بازیافت منطقه یا ناحیه	۴۱	۱۲/۰	۱۲/۰
تماس با سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸	۸۰	۲۳/۵	۳۵/۵
تحویل به غرفه بازیافت و فروش آن‌ها در قبال دریافت شوینده و...	۱۴۰	۴۱/۱	۷۶/۵
طبق برنامه زمان‌بندی شده تحویل به خودرویی بازیافت (طرح ملودی)	۶۰	۱۷/۶	۹۴/۱
هیچ‌کدام (زباله‌ها را به صورت کلی و تفکیک نشده به مخازن سر کوچه منتقل می‌کنم)	۲۰	۵/۹	۱۰۰
جمع	۳۴۱	۱۰۰	

خلاصه، نتایج و پیشنهادات

خلاصه (جمع بندی)

برنامه‌های آموزشی تنها زمانی می‌تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که شواهد قابل اطمینان و معتبری در مورد تاثیر آموزش بر بهبود رفتار و عملکرد شرکت‌کنندگان عرضه کند. شاخص‌های مد نظر برای سنجش و برآورد رفتار شهروندان (متغیر وابسته) شامل میزان تغییر دانش، میزان تغییر بینش، میزان کنش و مهارت شهروندان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل زنان خانه‌داری است که در دوره‌های آموزشی چهره به چهره شرکت کرده‌اند.

میزان اثرگذاری آموزش‌های چهره به چهره در

سطوح رفتاری شهروندان

در تحلیل میزان اثرگذاری آموزش‌های چهره به چهره در چهره در سطوح رفتار شهروندان که به مثابه ۳ ضلع مثلث در مدل مفهومی ترسیم شده (دانش و آگاهی - بینش و نوع نگاه - کنش و رفتار بیرونی قابل رویت) در یک ارزیابی اجمالی می‌توان این‌گونه بیان کرد که در کل ۳۰۱ نفر از ۳۴۱ شهروند، میزان ارتقاء دانش و اطلاعات تخصصی در خصوص مدیریت پسماند شهری و بازیافت زباله از طریق آموزش‌های چهره به چهره ارائه شده توسط عوامل شهرداری را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی کردند و این بدین معنی است که ۸۸٪ درصد از شهروندان مورد مطالعه در خصوص ارتقای دانش و آگاهی خود از طریق آموزش‌ها ابراز رضایت (در حد زیاد و خیلی زیاد) نموده و تنها ۴۰٪ از ایشان ابراز رضایت نسبی از آموزش‌ها (تا حدی) را داشتند و در مجموع هیچ‌کدام از افراد مورد مطالعه تاثیر آموزش بر آگاهی خود را کم یا خیلی کم ندانسته و این نتیجه مهمی است. (ضریب همبستگی چندگانه این آیتم ۰/۳۹۱ و ضریب تعیین آن ۰/۱۵۳ در اولویت اول قرار گرفت)

اما در مقوله تغییر سطح بینش و نوع نگاه به زباله و مدیریت پسماند شهری در مجموع می‌توان با جمع ۴۷٪ درصد از افراد مورد مطالعه که تاثیر را خیلی زیاد و ۳۸٪ درصدی که تاثیر را زیاد ارزیابی نموده‌اند مدعی شد که ۸۵٪ از افراد مورد مطالعه نوع نگاه و بینش خود را تاثیر یافته (در حد زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده و ۱۲٪ تا حدی و ۳٪ کم ارزیابی نموده‌اند. (ضریب همبستگی این آیتم با ۰/۴۹۱ و ضریب تعیین ۰/۲۴۲ در اولویت دوم قرار گرفت)

در سطح دیگر که مربوط به ارتقاء مهارت‌های عملی (تغییر در رفتار شهروندان) در نحوه تفکیک زباله از مبدأ و نگهداشتن مناسب و تحویل به موقع آن‌ها می‌شود و در واقع می‌توان گفت هدف غایی شهرداری از ارائه آموزش‌های چهره به چهره در بعد کاربردی است تحلیل‌ها نشان می‌دهد که از ۳۴۱ نفر ۲۹۱ نفر با توجه به آموزش‌های ارائه شده تاثیر آن را به صورت کاربردی و عملی در تفکیک زباله‌های خشک از تر و نکه داشت صحیح آن و تحویل به موقع زباله‌ها به روش‌هایی که طی آموزش برای شهروندان تبیین شده مثل تحویل به غرفه بازیافت، تحویل به پیمانکاران پسماند خشک و ... ۸۵٪ زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده ۹٪ گزینه تا حدی را انتخاب و ۶٪ تاثیر آموزش‌ها بر رفتار عملی خود را کم ارزیابی نموده‌اند. (این آیتم نیز با ضریب همبستگی ۰/۵۱۹ و ضریب تعیین ۰/۲۷۰ در اولویت سوم قرار گرفت)

در مقوله تاثیر آموزش‌ها بر علاقمندی شهروندان به مشارکت در امر مدیریت پسماند شهری به منظور حفاظت از سرمایه‌های ملی و حفظ محیط‌زیست شهری نیز نتایج مثل مورد قبلی (سطح ارتقای مهارت‌های عملی) است با این تفاوت که ۳٪ عدم علاقمندی خود را خیلی کم و ۳٪ نیز کم اعلام نمودند. (ضریب همبستگی چندگانه به دست آمده از spss حاکی از ۰/۴۷۰ و ضریب تعیین این آیتم که قدرت توضیح دهنده‌گی مدل را مشخص می‌کند ۰/۲۲۱ می‌باشد).

بحث و تفسیر یافته‌ها (مقایسه یافته‌های خود با دیگران)

در تحقیقات مستقل دیگری که تحت عنوان بررسی وضعیت مشارکت شهروندان تهرانی در تفکیک زباله از مبدأ و عوامل موثر بر آن صورت گرفته و برگرفته از چکیده‌های مقالاتی است که مآخذ آن کتابی با عنوان (چکیده مقالات همایش شهر اسلامی - ایرانی گذشته، حال، آینده)، تهیه شده از سوی معاونت خدمات شهری شهرداری تهران در ۱۸ و ۱۹ تیرماه ۱۳۹۰ است. (از صفحه ۱۱۹ تا ۱۲۲ کتاب فوق) در مقاله مذکور یافته‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۵۰ درصد پاسخگویان زباله‌های خود را به صورت غیر تفکیک دفع می‌کنند (عدم مشارکت) در تحقیق حاضر تحلیل‌ها حاکی از آن دارد که ۱۲ درصد افراد مورد مطالعه جهت تحویل پسماندهای خشک خود با اداره بازیافت منطقه تماس می‌گیرند، ۲۳/۵ درصد با سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸ تماس می‌گیرند، ۴۱ درصد آن را تحویل غرفه بازیافت می‌دهند ۱۷/۶

احترام و تکریم به دیگران - عدالت جویی) به ترتیب اولویت یاد شده تأثیرگذار بوده است لذا پیشنهاد می‌گردد چنانچه مدیران شهرداری قصد تغییر در اولویت‌های یاد شده دارند با توجه به نتایج فوق، برنامه‌های آموزشی را با تغییر محتوا و یا نوع ارائه و نحوه تأثیرگذاری بر رفتار شهروندان تنظیم و تدارک ببینند. به تعبیر دیگر چنانچه مدیران شهرداری بیشتر در پی رفتار بیرونی و کنش شهروندان در خصوص مشارکت در ارتقای مدیریت پسماند شهرداری دارند باید به ابعاد رفتاری و شاخصه‌های مربوط به ارتقای کیفی این مؤلفه بیشتر بپردازند.

✓ عدم مراجعه آموزشگران به درب منازل مخصوصاً در ساعات استراحت شهروندان (این موضوع از سوی برخی از شهروندان مورد گلایه واقع شده و البته نتایج حاصل از این پژوهش نیز نشان می‌دهد که تأثیر آموزش‌ها بر بُعد عدالت جویی که یکی از شاخص‌های آن تحمل زحمت در خصوص کسب آموزش‌ها است نسبت به دیگر ابعاد ضعیف تر ارزیابی می‌شود.)

✓ اثر سنجی آموزش‌ها به صورت فصلی و مستمر انجام شود و نقاط ضعف و کاستی و نواقص شناسایی و برطرف گردند، البته نقاط قوت نیز باید تقویت شوند.

منابع و مآخذ

- ۱) آرین، خ. (۱۳۷۴). نظریه‌های مشاوره، تهران، اطلاعات. ۵۰
- ۲) ابیلی، خ. (۱۳۷۲). آموزش و بهسازی نیروی انسانی. مدیریت در آموزش و پرورش. ۱۷.
- ۳) احمدی، غ. حکیمی، س. ح. (۱۳۷۵). بررسی مسائل و مشکلات شیوه‌های موجود ارزشیابی مدیران از دیدگاه ارزشیابی شوندگان و ارزشیابی کنندگان، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره
- ۴) اسلومن، م. (۱۳۸۲). استراتژی آموزش حرفه‌ای. ترجمه محمد ضیائی بیگدلی. تهران: سارگل
- ۵) جورابلو، حسن. (۱۳۹۰). اثربخشی دوره‌های آموزش پیش از خدمت سربازان تعاون یار و ایجاد صلاحیت حرفه‌ای؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد گرمسار
- ۶) حاجی کریمی، ع و رنگریز، ح. (۱۳۷۹). مدیریت منابع انسانی. تهران: بینا.

درصد طبق برنامه زمان‌بندی شده تحویل به خودروی بازیافت (طرح ملودی) می‌دهند و فقط ۵/۹ درصد در واقع هیچ‌کدام از روش‌های ذکر شده را در دستور کار قرار نداده و زباله‌ها را به صورت کلی و تفکیک نشده به مخازن سر کوجه منتقل می‌کنند (عدم مشارکت)

این نشان می‌دهد که عدم مشارکت شهروندان در تحقیقات قبلی در خصوص تفکیک از مبدأ و تحویل زباله بیش از ۵۰ درصد بوده (در مطالعه موردی در سطح کل تهران) لکن در منطقه ۱۸ عدم مشارکت در تحقیق حاضر کمتر از ۶ درصد است و این وضعیت مطلوب مشارکت شهروندان را پس از ارائه آموزش‌های چهره به چهره در مبحث تحویل زباله و تفکیک آن در منطقه ۱۸ را ثابت می‌کند.

اما در تحقیق دیگری تحت عنوان سنجش میزان اثربخشی ایستگاه‌های سیار آموزش شهروندی (مجید کاشانی، انتشارات نیسا، تابستان ۹۱). در نهایت اکثر پاسخ‌گویان سطح آگاهی زیاد و سطح توجه و مشارکت متوسط داشته‌اند. همچنین مطابق یافته‌های تحقیق معلوم شد، آموزش دیدن منجر به افزایش سطح مشارکت افراد شده است (یافته‌های تحقیق حاضر نیز اثرگذاری آموزش چهره به چهره را در رفتار شهروندی در همه ابعاد و سطوح موثر دانسته است)

مطابق نمره آزمون شهروندی تحقیق یادشده ملاحظه گردید تحت آموزش قرار گرفتن توسط ایستگاه‌های سیار و آموزش دیدن و یا آموزشی را دریافت نکردن در کسب امتیاز کلی شهروندی تأثیرگذار بوده است. بنابراین تحت آموزش ایستگاه‌ها قرار گرفتن منجر به کسب امتیاز بالاتری در آزمون شهروندی شده است (تحقیق حاضر نیز موید این واقعیت است). بیش‌ترین امتیاز آزمون مشارکت شهروندی در گروه سنی ۲۲ تا ۳۴ سال بوده است. در خصوص کسب امتیاز آزمون شهروندی در مناطق ۲، ۳، ۴، ۵، ۷، ۹، ۱۰، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۸، ۱۹، ۲۱ و ۲۲ زیاد و در سایر مناطق متوسط بوده است (تحقیق حاضر نیز موید این موضوع در منطقه ۱۸ می‌باشد)

پیشنهادها

- نظر به یافته‌های این تحقیق، آموزش‌های چهره به چهره بر سه سطح دانش، بینش و کنش شهروندان به ترتیب اولویت یاد شده تأثیرگذار بوده و نیز این آموزش‌ها بر پنج بُعد رفتار شهروندی شهروندان (فضیلت شهروندی - اجتماع‌پذیری - وظیفه‌شناسی -

- ۷) خراسانی، ا. و س. حسن‌زاده بارانی کرد. (۱۳۸۶). راهبردها و استراتژی‌های نیازسنجی آموزشی. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۸) دفت، ر. (۱۳۷۷). تئوری و طراحی سازمان مترجمان: علی پارسائیان، محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول.
- ۹) دهخدا، ع. (۱۳۸۵). لغت‌نامه. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه لغت‌نامه دهخدا.
- ۱۰) سام‌خانین، م. (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی آموزش منابع انسانی (مبانی و فرآیندها). تهران: مهربرنا.
- ۱۱) سلطانی، ا. (۱۳۸۴). اثربخشی آموزشی در سازمان‌های صنعتی و تولیدی. مجله تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۱۹.
- ۱۲) سلطانی، ا. (۱۳۸۵). تعامل نیازسنجی و اثربخشی آموزش در سازمان‌های یادگیرنده. اصفهان، انتشارات ارکان دانش.
- ۱۳) سیف، ع. (۱۳۷۵). روش‌های اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی. تهران، نشر دوران.
- ۱۴) سیف، ع. (۱۳۷۹). روانشناسی پرورشی (یادگیری و آموزش). ویرایش ۵. تهران: آگاه.
- ۱۵) شیمونال، دولانوردال اس. (۱۳۸۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۶) شیوه‌نامه اجرایی طرح جامع شهروندی (۱۳۹۱)
- ۱۷) طالقانی، ح. (۱۳۸۱). بررسی نواقص قوانین و مقررات خدمت نظام وظیفه عمومی. تهران: دفتر مطالعات سیاسی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- ۱۸) علاقه بند، ع. (۱۳۷۵). مدیریت عمومی. تهران: نشر روان.
- ۱۹) فروزش، ا. (۱۳۸۰). بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی سربازان سازندگی. تهران: پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- ۲۰) قهرمانی، م. (۱۳۸۳). اثربخشی آموزش‌های تخصصی سربازان سازندگی، دفتر مطالعات و تلفیق برنامه‌ها. طرح تحقیقاتی معاونت ترویج و نظام بهره‌برداری وزارت جهاد کشاورزی.
- ۲۱) قانون مدیریت پسماند (مصوب ۱۳۸۳/۲/۲۰) مجلس شورای اسلامی
- ۲۲) کاشانی، مجید. (بی‌تا). سنجش میزان اثربخشی ایستگاه‌های سیار آموزش شهروندی. تهران، انتشارات تیسرا.
- ۲۳) کاظمی، ب. ابطحی، سح. (۱۳۷۹). بهره‌وری. انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۲۴) کیامنش، ع. (۱۳۸۰). ارزشیابی چه هست و چه نیست. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱۲.
- ۲۵) گروه مشاوران یونسکو (۱۳۶۹). فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی. ترجمه فریده مشایخ. تهران: مدرسه.
- ۲۶) محمدی، د. (۱۳۸۲). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان‌ها، مؤسسات و صنایع. تهران: پیام.
- ۲۷) مهجور، س. (۱۳۷۷). ارزشیابی آموزشی (نظریه‌ها، مفاهیم اصول و الگوها). شیراز: ساسان.
- ۲۸) نجارزاده، محسن. (۱۳۹۱). چالش‌های موجود در عرصه مدیریت شهری؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد
- ۲۹) نوه ابراهیم، ع. عیدی، ا. (۱۳۸۵). اعتبارسنجی راهبردی برای خلق دانشگاه‌های یادگیرنده. تهران: اولین همایش بین‌المللی مدیریت و رهبری سازمانی.
- ۳۰) ونتلینگ، ت. (۱۳۷۶). برنامه‌ریزی برای آموزش اثربخش. (راهنمایی برای تدوین برنامه درسی)، مترجم: محمد چیدری، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.
- 31) cooperative extension services. Rural Sociology 47: 369-389.
- 32) House Ernest R. (1988); "Assumptions Underlying Evaluation Models"; in Modaus. G. F. Scriven and D. L. Stufflebeam (1988); Evaluation Models; Boston: Kluwer- Nijhoff Publishing.
- 33) Kirkpatrick, Donald. L (1996) Evaluating Training Programs the Four Levels. Second Edition. California: (BK). P:19-229
- 34) McCoy, amaired. Hargie, Owen D. W (2001) Evaluating evaluation: implications for assessing quality , International Journal of Health Care Quality Assuran ce.
- 35) Owen, JM & Rogers. (1999). Program evaluation: forms and approaches, 2nd edn, Sage, London.
- 36) Salvatore, Falletta (1998) Evaluating Training Program: The four levels by

- Donald Kirkpatrick ,American ,Journal of Evaluation. Vol. 19. N. 2.
- 37) Willson John P. (2005) Human Resource Development: Learning and Training for Individuals and Organizations .Kogan Page Publisher Journal of Education industrial Training ,2007 ,Vol. 31.

یادداشت‌ها

- 1 Worthen and sanders
- 2 House
- 3 Effectiveness
- 4 Bootman
- 5 Barrnd
- 6 Katz &Kahn
- 7 Spontaneous Behaviors
- 8 Bolino&tumley
- 9 Content, Input, Process, Output Evaluation (CIPO)
- 10 Training Validation System
- 11 Return On Investment
- 12 kirck patric
- 13 reaction
- 14 learning
- 15 behavior
- 16 results