

مطالعه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان :

(مطالعه موردی: حوزه ستادی معاونت وزارت بهداشت)

حبیبه عباسی *

محسن نظرزاده زارع **

چکیده

این پژوهش مطالعه تأثیر دوره‌های ICDL بر عملکرد کارکنان حوزه ستادی معاونت آموزشی وزارت بهداشت است. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش ۱۳۹ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی حوزه ستادی معاونت آموزشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بودند که دوره‌های ICDL را گذرانده‌اند. با توجه به اینکه تعداد افراد جامعه آماری محدود بود همگی آنان مورد پژوهش واقع شدند. برای مطالعه اثربخشی دوره‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته با درجه بندی لیکرت استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های آماری توصیفی (فراوانی، درصد) و استنباطی (آزمون T) استفاده شد. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین گذراندن دوره‌های آموزشی ICDL و سرعت و میزان حجم کار کارکنان، دقت کارکنان در انجام کار، جاذبه شغلی و علاقه‌مندی کارکنان در انجام وظایف شغلی، رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار، و سهولت کار کارکنان رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: دوره‌های آموزشی ICDL، عملکرد شغلی کارکنان، بهبود عملکرد، وزارت بهداشت

* کارشناس ارشد آموزش بزرگسالان دانشگاه تهران، habbasi2006@yahoo.com

** کارشناس ارشد آموزش بزرگسالان دانشگاه تهران

تاریخ دریافت: ۹۰/۶/۵ تاریخ پذیرش: ۹۱/۵/۱۰

مقدمه

امروزه پیشرفت جوامع از ابعاد مختلف علمی و فناوری، روندی انفجاری و غیر قابل کنترل به خود گرفته است؛ به گونه‌ای که جهان هر روزه شاهد کشف و اختراع ابزارها و وسایل، تبیین روش‌ها، ساختارها و فرایندهایی است که بدون کاربست آنها حل مسایل و مشکلات سازمان‌ها امکان پذیر نیست، بدین معنا که انسان‌ها ناگزیرند برای مواجهه با مسائل روزافزون و جدید سازمانی و حل آنها، همواره خود را با دانش و فناوری‌های جدید مجهز کنند. بنابراین، ممکن است انسان‌ها در مقطعی از زمان از دانش و مهارت لازم برای مواجهه با پدیده‌های سازمانی برخوردار باشند، ولی تغییرات و تحولات محسوس و شتابزده علمی به سرعت دانش و مهارت آنان را منسوخ و بازسازی و نوسازی دانش و تجربیات آنها را برای سازگاری با تغییرات ضروری ساخته است (ابطحی به نقل از ایزدی و کریمی، ۱۳۸۷).

در دنیای فرا رقابتی کنونی، رسیدن به حداکثر بهره وری یک ایده آل نیست؛ بلکه یک ضرورت است و سازمان‌ها بدون توجه به اندازه‌شان برای رسیدن به این هدف ضروری، ناگزیرند عملکرد انسانی و در نتیجه عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشند اما عملکرد انسانی تابع چه عواملی است؟ اندیشمندان افزایش کارایی سازمان‌ها را درگرو افزایش کارایی منابع انسانی می‌دانند. افزایش کارایی منابع انسانی نیز منوط به آموزش، توسعه دانش، مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای کارکردن موفقیت‌آمیز است. در واقع، آموزش‌های اثربخش و مبتنی بر هدف و سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان بهبود عملکرد را در پی دارد (ایزدی و کریمی، ۱۳۸۷).

از آنجا که فرایند آموزش و بهسازی از فعالیت‌های ضروری و پی‌گیر برای تطبیق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان و محیط است و با توجه به اینکه آموزش، ابزاری است که به وسیله فنون و روش‌های مختلف، مدیران را در اداره سازمان‌ها یاری می‌رساند. بنابراین یکی از راهکارهای مناسب برای حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان، ارائه برنامه‌های آموزشی مناسب و با کیفیت به آنان است و اجرای چنین برنامه‌هایی تأثیر بسیار مهمی در افزایش تعهد کارکنان به سازمان و جلوگیری از تحلیل رفتن ذخیره دانش و مهارت موجود در سازمان دارد (مولدر به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

دوره‌های ICDL^۱ به عنوان یک استاندارد بین المللی برای کاربران رایانه و به عنوان استاندارد برای سواد کامپیوتری در بیش از ۱۴۰ کشور دنیا محسوب می‌شود. (مورتی، ۲۰۰۸، ۲). این دوره‌ها درک کاملی از فناوری اطلاعات و ارتباطات (IC) را فراهم می‌کند ((ان اس سی سی ۴، ۲۰۱۰). دوره‌های ICDL شامل هفت مهارت است که عبارت‌اند از: آشنایی با مفاهیم فناوری اطلاعات ((I^۲، کارکردن با رایانه و مدیریت فایل‌ها (ر سیستم ویندوز XP)، کارکردن با نرم افزار واژه‌پرداز (ورد)^۳، کارکردن با نرم افزار صفحه گستر (ایکسل)^۴، کارکردن با نرم افزار بانک داده (اکس)^۵، کارکردن با نرم افزار ارائه مطالب (اورپوینت)^۶، کارکردن با اینترنت و پست الکترونیکی (ایترنت اکسپلورر و هات میل^۷) (مورتی، ۲۰۰۸).

امروزه اکثر سازمان‌ها دوره‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزش خود و یا مراکز آموزش موجود در داخل یا خارج از کشور برای توسعه کارکنان خود در زمینه آموزش فناوری اطلاعات و تکنولوژی‌های جدید در این زمینه برگزار می‌کنند و اجرای هر دوره متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت و صرف زمان خدمتی نیروی انسانی فعال است؛ زیرا همگی به این امر واقف هستند که نیروی انسانی با کیفیت و دانش مدار مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور امروز است. ارائه محصولات و خدمات متفاوت و متمایز با کیفیت، کاهش هزینه‌ها، خلاقیت و نوآوری و افزایش رقابت‌پذیری از مزایای وجود منابع انسانی کیفی و دانش‌مدار است؛ بنابراین، سازمان‌های پیشرو با درک این حقیقت، تلاش وصف‌ناپذیری برای به کارگیری بهینه از این منبع کلیدی در حوزه‌های گوناگون از جمله کیفیت، تولید و مدیریت به منظور تحقق اهداف استراتژیک خود با استفاده از شیوه‌ها و نظام‌های نوین

-
1. International Computer Driving Licence
 2. Danuse Murty, 2008
 3. Information Communication Technology
 4. NSCC (Northwest State Community College), 2010
 5. Information Technology
 6. word
 7. Excel
 8. Access
 9. power point
 10. Internet Explorer & Hotmail

اثر بخش کرده‌اند (قائدی، ۱۳۸۵، ص ۴). توسعه فناوری اطلاعات در کشور، تأثیر بسیار گسترده‌ای در توسعه فناوری‌ها، افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و مؤسسات، بهبود ارائه خدمات به مردم و همگامی با تحولات بین‌المللی و در یک کلام، زندگی بهتر دارد. در بیشتر کشورهای توسعه‌یافته و صاحب فناوری و در بعضی کشورهای در حال توسعه، آموزش علوم کامپیوتری و فراگیری دانش IT جزء برنامه‌های اصلی در مدارس و دانشگاه‌ها به شمار می‌آید. در ایران نیز برنامه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات موسوم به «تکفا» مهم‌ترین برنامه دولت در زمینه توسعه، گسترش و کاربردی ساختن IT در کشور محسوب می‌شود. با توجه به اینکه هر آموزشی بدون ارزیابی و بررسی نتایج فاقد ارزش است، آگاهی یافتن و حصول اطمینان از تحقق چنین هدفی مستلزم ارزشیابی نتایج برنامه‌های آموزشی است (صمیعی، ۱۳۸۶)؛ بنابراین، برای رسیدن به درکی عمیق نسبت به اثرات این دوره‌ها به بررسی پژوهش‌های صورت‌گرفته در این زمینه در داخل و خارج ایران می‌پردازیم.

سلطانی (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان «عنایت به اثربخشی آموزشی در سازمان‌های صنعتی و تولیدی» به نقش فناوری اطلاعات در توسعه مهارت حرفه‌ای، کمک به نهادینه شدن تغییر و نوآوری، تقویت مهارت ادراکی، تقویت مهارت تصمیم‌گیری، به وجود آوردن روحیه پژوهشی در کارکنان، کمک به شکل‌گیری تفکر استاندارد و تقویت خود نظارتی و ایجاد توسعه انسانی متوازن و چند جانبه اشاره می‌کند.

حجسته (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «بررسی نگرش مدیران دبیرستان‌های شهر کرمان در مورد کاربرد فناوری اطلاعات (IT) در مدارس» اذعان می‌دارد؛ نگرش مدیران دبیرستان‌های شهر کرمان نسبت به کاربرد فناوری اطلاعات در مدارس مثبت است و آنان تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات در امور اداری و آموزشی دارند و استفاده از رایانه را به عنوان ابزاری برای تکمیل تدریس، کاهش حجم کارها، افزایش سرعت امور، افزایش دقت در کارها، تثبیت آموخته‌های دانش‌آموزان، پرورش خلاقیت در امور یاددهی - یادگیری و ایجاد ارتباط علمی میان معلمان و دانش‌آموزان مفید دانسته‌اند.

مزیدآبادی فراهانی (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر کاربرد فناوری اطلاعات بر توانمندسازی شغلی کارکنان (مطالعه موردی در سازمان تأمین اجتماعی قم)» به این نتیجه دست یافت که کاربرد تکنولوژی‌های اطلاعاتی در سازمان تأمین اجتماعی استان قم موجب توانمندسازی کاری کارکنان شامل بهبود کیفیت عملکرد، استقلال و آزادی کاری، افزایش مسئولیت تصمیم‌گیری، تنوع شغلی، خودکنترلی کارکنان، آمادگی کارکنان (توان و تمایل) و توسعه حرفه‌ای کارکنان سازمان شده است.

پورحسن زرنندی (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر به کارگیری فناوری اطلاعات و بر بهره‌وری در شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان» به این نتیجه دست یافت که، به کارگیری فناوری اطلاعات موجب افزایش بهره‌وری شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان شده است.

محمدی (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد دبیران مرد دوره متوسطه نظری منطقه ۱۰ شهر تهران» به این نتیجه رسید که دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات توانسته است، دانش پایه‌ای این فناوری را فراهم آورد. دوره‌های گذرانده مذکور در به کارگیری رایانه، مدیریت فایل‌ها، مهارت واژه‌پردازی بر عملکرد دبیران مرد مؤثر بوده است و سایر مهارت‌های ICDL در عملکرد دبیران مرد مؤثر نبوده است. گودرزی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات «ICT» در مهارت‌های شغلی از دیدگاه معلمان مقطع متوسطه استان لرستان بیان می‌کند که تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT در افزایش مهارت‌های شغلی طراحی و اجرا (ارائه) تأیید نمی‌شود، اما تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT در افزایش مهارت‌های پژوهشی و ارزشیابی تأیید می‌شود.

جوهری فرد (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه میزان استفاده مدیران از ICT با اثربخشی وظایف آنان در مدارس راهنمایی دخترانه مناطق ۱، ۹، ۱۵، ۱۶ شهر تهران» به این نتیجه دست یافت که بین میزان استفاده مدیران از ICT با اثربخشی وظایف آنان در زمینه برنامه آموزش و تدریس، امور دانش‌آموزان و کارکنان، روابط

مدرسه و اجتماع، تسهیلات و تجهیزات آموزشی، امور مالی و اداری رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

کرمی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی دوره‌های آموزشی ICDI از دیدگاه دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهرستان آمل طی سال‌های ۸۱-۸۴» بیان می‌کند که از دیدگاه دبیران گذراندن این دوره‌ها بر افزایش آگاهی از مفاهیم پایه‌ای رایانه، آگاهی و مهارت آنان در استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایل‌ها، در ارائه‌ی مطالب و استفاده از اینترنت تأثیر ندارد.

حسینی هنزایی (۱۳۸۴) طی پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد» به این نتیجه رسیده است که بین میزان به کارگیری دوره‌های آموزشی ICDL با بهبود عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؛ یعنی این دوره‌ها موجب افزایش مهارت‌های جدید، دقت و اثربخشی عملکرد، سرعت و حجم کار، موفقیت شغلی و ایجاد جاذبه و علاقه‌مندی در انجام کار می‌شود.

قائدی (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان «بررسی نگرش کارکنان سازمان آب منطقه‌ای استان فارس در مورد تأثیر مهارت‌های هفتگانه فناوری اطلاعات بر بهبود شغلی آنان» به این نتیجه رسید به کارگیری دوره‌های مذکور موجب افزایش مقدار انجام کار، مهارت‌های استفاده از تکنولوژی رایانه، حل مسائل شغلی، افزایش علاقه شغلی نوسازی و توسعه دانش شغلی در کارکنان می‌شود.

ایزدی و کریمی (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان «پیمایشی پیرامون تأثیر دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی)» به این نتیجه رسیدند که دوره‌های آموزشی ICDL به افزایش مهارت‌های جدید، دقت و اثربخشی، سرعت و مقدار انجام کار و جاذبه و علاقه‌مندی افراد در انجام کار و موفقیت شغلی افراد منجر شده و بین نظرات مدیران با کارکنان در رابطه با تأثیر دوره‌های مذکور بر بهبود عملکرد کارکنان تفاوت معناداری وجود ندارد.

جهانیان و نوروزی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر دوره‌های ICDL بر

بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه تهران» به این نتیجه رسیدند که بین گذراندن دوره‌های آموزشی ICDL و مهارت‌های جدید کارکنان، دقت و اثربخشی آنان، سرعت و مقدار انجام کار کارکنان، موفقیت شغل آنان و ایجاد جاذبه و علاقه‌مندی در کارکنان رابطه وجود دارد.

سالونی^۱ (۱۹۹۱) در پژوهشی با عنوان «اهمیت سواد رایانه‌ی بین اعضای هیئت علمی در آموزش عالی در دانشگاه تگزاس» به این نتیجه رسید که اجرای برنامه سواد رایانه‌ای در سطوح مختلف تأثیر زیادی در ارتقای کیفی اعضای هیئت علمی دانشگاه تگزاس داشته است. (سالونی به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

یونگ^۲ (۱۹۹۵) در پژوهشی با عنوان «مهندسی مجدد از طریق فناوری اطلاعات» به این نتیجه رسیده است که آموزش در ارتقای مهارت‌های مدیران و عملکرد سازمانی نقش دارد؛ و از عوامل تعیین کننده ایجاد نگرش مثبت در کارکنان است (یونگ به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

موریس^۳ (۱۹۹۶) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه توانمند سازی و آموزش ضمن خدمت» بیان می‌دارد کارکنانی که در آموزش‌های ضمن خدمت شرکت کرده‌اند کمتر از کسانی که در این دوره شرکت کرده‌اند توانمند شده‌اند (موریس به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

گیلمور^۴ (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش IT بر روی علایق و گرایش‌های اعضای هیئت علمی دانشگاه تگزاس» نشان داد که اعضای هیئت علمی که تحت آموزش IT قرار گرفته بودند، در مقایسه با آن دسته از اعضای هیئت علمی که آموزش ندیده بودند، انگیزه و تمایل بیشتری نسبت به تدریس داشته‌اند؛ همچنین سواد اطلاعاتی آنان نیز افزایش پیدا کرده است (گیلمور به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

بارت وهمکاران^۵ (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان «ICT و تغییرات سازمانی» به

1. Salony
2. Arthur Yeung
3. Morris
4. Gilmor
5. Michael Barret

نقش فزاینده فناوری اطلاعات و ارتباطات در بسیاری از جنبه‌های تغییرات سازمانی معاصر به کار رفته است و به عنوان یک نیروی تعیین کننده در شکل دهی سازمان‌ها است (بارت و همکاران به نقل از جهانیان و نوروزی، ۱۳۹۰).

با توجه به آنچه که گفته شد این سؤال به ذهن متبادر می‌شود که با توجه به برگزاری این دوره‌ها و سرمایه‌گذاری انجام شده، دوره‌های مذکور تا چه اندازه توانسته است بر بهبود عملکرد کارکنان وزارت بهداشت اثر بگذارد. بنابراین هدف کلی این تحقیق مطالعه تأثیر دوره‌های ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان حوزه ستادی معاونت وزارت بهداشت است.

سؤال‌های پژوهش این مطالعه عبارت‌اند از:

- آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر سرعت و میزان حجم کار کارکنان تأثیر دارد؟
- آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر دقت کارکنان در انجام کار تأثیر دارد؟
- آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر جاذبه شغلی و علاقه‌مندی کارکنان به کار در انجام وظایف شغلی تأثیر دارد؟
- آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار دارد؟
- آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی تأثیر دارد؟

روش

از آنجا که این پژوهش به منظور دستیابی به نتایج عملی صورت گرفته است، کاربردی است و با توجه به ماهیت موضوع و اهداف طرح، روش انجام پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است.

جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان رسمی و پیمانی حوزه ستادی معاونت آموزشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بودند که دوره‌های آموزشی ICDL را گذرانده بودند. که تعداد آنان ۱۳۹ نفر بود. برای انتخاب آزمودنی‌ها از بین جامعه مذکور با توجه به تعداد اندک آنان، همگی آنان مورد پژوهش قرار گرفتند.

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از کارکنان، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده

شد که در این خصوص از چندین پرسشنامه متناسب با اهداف پژوهش، الگو گرفته شد؛ از جمله، پرسشنامه صادقی (۱۳۸۵)، کریمی (۱۳۸۶) و صمیعی (۱۳۸۷). پرسشنامه تهیه شده در قالب سؤالات بسته پاسخ با طیف پنج درجه‌ای لیکرت به همراه ویژگی‌های جمعیت شناختی (اطلاعات فردی، شغلی و تحصیلی) تهیه شد. پرسشنامه مذکور شامل ۲۶ سؤال در ابعاد، سرعت و میزان حجم کار (سؤالات ۱ تا ۵)، دقت در انجام کار (سؤالات ۶ تا ۱۰)، جاذبه شغلی و علاقه‌مندی به کار (سؤالات ۱۱ تا ۱۶)، رفع نیازهای شغلی (سؤالات ۱۷ تا ۲۱)، سهولت کار (سؤالات ۲۲ تا ۲۶) است. برای حصول اطمینان از میزان دقت و صحت سؤالهای پرسشنامه روایی و ضریب پایایی آن مورد بررسی قرار گرفت. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه را چند نفر از کارشناسان و صاحب‌نظران امر آموزش ICDL تأیید کردند. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. پایایی حاصل از پرسشنامه (۰/۹۱) به دست آمد. پس از اطمینان از روایی و پایایی پرسشنامه، تعداد ۱۳۹ پرسشنامه بین کارکنانی که دوره‌های آموزشی ICDL گذرانده بودند توزیع شد که از این تعداد، ۱۰۶ پرسشنامه تکمیل شد.

یافته‌ها

جدول (۱) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۲۷	۲۵/۵
زن	۷۹	۷۴/۵
جمع	۱۰۶	۱۰۰

همان طور که یافته‌های جدول (۱) نشان می‌دهد، ۲۵/۵ درصد از کارکنان مورد پژوهش مرد و ۷۴/۵ درصد زن بودند.

جدول (۲) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سن

گروه سنی (سال)	فراوانی	درصد
۲۶-۳۰ سال	۳	۲.۸
۳۱-۳۵ سال	۱۰	۹.۴
۳۶-۴۰ سال	۳۴	۳۲.۱
۴۱-۴۵ سال	۳۶	۳۴
۴۶-۵۰ سال	۱۶	۱۵.۱
بیشتر از ۵۰ سال	۷	۶.۶
جمع	۱۰۶	۱۰۰

همان طور که یافته‌های جدول (۲) نشان می‌دهد، بیشترین گروه سنی در بین کارکنان مورد پژوهش مربوط به گروه سنی ۴۱ الی ۴۵ با ۳۴ درصد و کمترین گروه سنی مربوطه به گروه سنی ۲۶ الی ۳۰ سال با ۲/۸ درصد است.

جدول (۳) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۱۰	۹.۴
فوق دیپلم	۴	۳.۸
لیسانس	۴۹	۴۶.۲
کارشناسی ارشد	۲۲	۲۰.۸
دکترای حرفه ای	۱۸	۱۷
دکترای PHD	۲	۱.۹
تعداد پاسخ دهندگان	۱۰۵	۹۹.۱
مجموع	۱۰۶	۱۰۰

همان طور که یافته‌های جدول (۳) نشان می‌دهد، بیشترین مدرک تحصیلی در بین کارکنان مورد پژوهش لیسانس است با ۴۶/۲ درصد و کمترین مدرک تحصیلی دکترای PHD با ۱/۹ درصد است.

جدول (۴) توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سابقه کار

سابقه (سال)	فراوانی	درصد
۱ الی ۵ سال	۴	۴
۶ الی ۱۰ سال	۱۰	۱۰
۱۱ الی ۱۵ سال	۳۵	۳۳
۱۶ الی ۲۰ سال	۳۲	۳۰
۲۱ الی ۲۵ سال	۱۸	۱۷
بیشتر از ۲۶ سال	۶	۶
مجموع	۱۰۵	۱۰۰

همان طور که یافته‌های جدول (۴) نشان می‌دهد، بیشترین سابقه کار در بین کارکنان مورد پژوهش سابقه ۱۱ الی ۱۵ سال است با ۳۳ درصد و کمترین سابقه ۱ الی ۵ سال با ۴ درصد است.

سوال اول پژوهش: آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر سرعت و میزان حجم کار کارکنان تأثیر دارد؟

جدول (۵) مقایسه میانگین مقوله «سرعت در کار» با میانگین فرضی معادل ۳ به تفکیک هر یک از پرسش‌ها

شماره سوال	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
۱	۱۰۶	۳.۵۵	۱.۱۴۸	۰.۱۱۱	۴.۹۰۹	۱۰۵	/.۰۰۰
۲	۱۰۵	۳.۶۵	۱.۰۱۹	۰.۰۹۹	۶.۵۱۳	۱۰۴	/.۰۰۰
۳	۱۰۶	۳.۶۲	۱.۰۶۴	۰.۱۰۳	۶.۰۲۴	۱۰۵	/.۰۰۰
۴	۱۰۶	۳.۲۱	۱.۱۸۵	۰.۱۱۵	۱.۸۰۳	۱۰۵	/.۰۰۰
۵	۱۰۵	۳.۶۵	۱.۰۹۲	۰.۱۰۷	۶.۰۷۸	۱۰۴	/.۰۰۰

جدول (۶) مقایسه میانگین مقوله «سرعت در کار» با میانگین فرضی معادل ۱۵

مقوله	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
سرعت	۱۰۴	۱۷.۶۳	۴.۸۲۹	۰.۴۷۴	۵.۵۶۴	۱۰۳	./۰۰۰

همان طور که یافته‌های جداول ۵ و ۶ نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از ۵ سوال اول پژوهش (۱ تا ۵) ۱۷/۶۳ می‌باشد که از میانگین فرضی ۱۵ بیشتر می‌باشد و با توجه به t مشاهده شده تفاوت این دو در سطح $p < .۰۰۱$ معنی دار است. به عبارت دیگر در مقوله سرعت، کارکنان نگرش مثبتی داشته‌اند. یعنی معتقدند شرکت در این دوره‌ها کمک کرده است تا میزان سرعت کار و همچنین توانایی آن‌ها جهت انجام حجم بیشتری از کار افزایش یابد.

سوال دوم پژوهش: آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر دقت کارکنان در انجام کار تأثیر دارد؟

جدول (۷) مقایسه میانگین مقوله «دقت در کار» با میانگین فرضی معادل ۳ به تفکیک هر یک از

پرسش‌ها

شماره سوال	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
۶	۱۰۵	۳.۶۲	۱.۰۹۵	۰.۱۰۷	۵.۷۹۲	۱۰۴	./۰۰۰
۷	۱۰۶	۳.۶۱	۱.۰۹۲	۰.۱۰۶	۵.۷۸۳	۱۰۵	./۰۰۰
۸	۱۰۵	۳.۷۸	۰.۹۹۰	۰.۰۹۷	۸.۰۸۲	۱۰۴	./۰۰۰
۹	۱۰۵	۳.۵۳	۱.۰۴۸	۰.۱۰۲	۵.۲۱۷	۱۰۴	./۰۰۰
۱۰	۱۰۶	۳.۶۸	۱.۰۲۹	۰.۱۰۰	۶.۷۹۹	۱۰۵	./۰۰۰

جدول (۸) مقایسه میانگین مقوله «دقت در کار» با میانگین فرضی معادل ۱۵

مقوله	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
دقت	۱۰۴	۱۸.۲۹	۴.۹۱۲	۰.۴۸۲	۶.۸۲۷	۱۰۳	/.۰۰۰

همان طور که یافته‌های جداول (۷) و (۸) نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از ۵ سؤال دوم پژوهش (۶ تا ۱۰) ۱۸/۲۹ است که از میانگین فرضی ۱۵ بیشتر است و با توجه به t مشاهده شده تفاوت این دو در سطح $p < .۰۰۱$ معنی دار است؛ به عبارت دیگر، افراد معتقدند گذراندن این دوره‌ها موجب افزایش دقت آنان در انجام وظایف شغلی شده است.

سؤال سوم پژوهش: آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر جاذبه شغلی و علاقه‌مندی کارکنان به کار در انجام وظایف شغلی تأثیر دارد؟

جدول (۹) مقایسه میانگین مقوله «علاقه و جاذبه شغلی» با میانگین فرضی معادل ۳ به تفکیک هر

یک از پرسش‌ها

شماره سوال	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
۱۱	۱۰۱	۳.۶۱	۱.۰۲۹	۰.۱۰۲	۵.۹۹۴	۱۰۰	/.۰۰۰
۱۲	۱۰۴	۳.۶۶	۱.۰۰۱	۰.۰۹۸	۶.۷۵۹	۱۰۳	/.۰۰۰
۱۳	۱۰۵	۳.۴۴	۱.۱۶۰	۰.۱۱۳	۳.۸۷۱	۱۰۴	/.۰۰۰
۱۴	۱۰۶	۳.۴۰	۱.۱۰۱	۰.۱۰۷	۳.۷۰۴	۱۰۵	/.۰۰۰
۱۵	۱۰۶	۳.۴۰	۱.۱۱۸	۰.۱۰۹	۳.۶۴۷	۱۰۵	/.۰۰۰
۱۶	۱۰۶	۳.۶۲	۱.۰۴۶	۰.۱۰۲	۶.۱۲۸	۱۰۵	/.۰۰۰

جدول (۱۰) مقایسه میانگین مقوله «علاقه و جاذبه شغلی» با میانگین فرضی معادل ۱۵

مقوله	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
جاذبه شغلی	۱۰۶	۲۰.۸۶	۶.۰۶۸	۰.۵۸۹	۹.۹۴۲	۱۰۵	/.۰۰۰

همان طور که یافته‌های جداول ۹ و ۱۰ نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از ۶ سوال سوم پژوهش (۶ تا ۱۱) میانگین به دست آمده ۲۰/۸۶ می‌باشد که از میانگین فرضی ۱۵ بیشتر می‌باشد و با توجه به t مشاهده شده تفاوت این دو در سطح $0.01 < p$ معنی دار است. به عبارت دیگر افراد معتقدند گذراندن این دوره‌ها موجب افزایش علاقه مندی و جاذبه در انجام وظایف شغلی شده است.

سوال چهارم پژوهش: آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار دارد؟

جدول (۱۱) مقایسه میانگین مقوله رفع نیاز شغلی و احاطه بر کار با میانگین فرضی معادل ۳ به

تفکیک هریک از پرسش‌ها

شماره سوال	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
۱۷	۱۰۶	۳.۶۴	۱.۰۵۳	۰.۱۰۲	۶.۲۷۴	۱۰۵	/.۰۰۰
۱۸	۱۰۵	۳.۵۴	۱.۰۵۶	۰.۱۰۳	۵.۲۶۶	۱۰۴	/.۰۰۰
۱۹	۱۰۶	۳.۵۴	۱.۱۱۴	۰.۱۰۸	۴.۹۶۹	۱۰۵	/.۰۰۰
۲۰	۱۰۵	۳.۵۲	۱.۱۱۰	۰.۱۰۸	۴.۸۳۵	۱۰۴	/.۰۰۰
۲۱	۱۰۵	۳.۶۰	۱.۰۷۱	۰.۱۰۴	۵.۷۴۳	۱۰۴	/.۰۰۰

جدول (۱۲) مقایسه میانگین مقوله رفع نیاز شغلی و احاطه بر کار با میانگین فرضی معادل ۱۵

مقوله	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
رفع نیاز شغلی	۱۰۶	۱۷.۷۵	۴.۹۱۱	۰.۴۷۷	۵.۷۵۶	۱۰۵	/.۰۰۰

همان طور که یافته‌های جداول ۱۱ و ۱۲ نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از ۵ سوال چهارم پژوهش (۱۷ تا ۲۱) میانگین به دست آمده ۱۷/۷۵ می‌باشد که از میانگین فرضی ۱۵ بیشتر می‌باشد و با توجه به t مشاهده شده تفاوت این دو در سطح $0.01 < p$

p معنی دار است؛ به عبارت دیگر، کارکنان معتقدند گذراندن دوره‌های آموزشی ICDL موجب افزایش رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر آنان بر کار و محیط کار شده است. سؤال پنجم پژوهش: آیا دوره‌های آموزشی ICDL بر سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی تأثیر دارد؟

جدول (۱۳) مقایسه میانگین مقوله «سهولت در کار» با میانگین فرضی معادل ۳ به تفکیک هر یک از پرسش‌ها

شماره سوال	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
۲۲	۱۰۶	۳.۵۸	۱.۱۴۶	۰.۱۱۱	۵.۱۷۰	۱۰۵	/.۰۰۰
۲۳	۱۰۴	۳.۳۶	۱.۰۷۰	۰.۱۰۵	۳.۳۹۲	۱۰۳	/.۰۰۱
۲۴	۱۰۵	۳.۶۱	۱.۱۴۸	۰.۱۱۲	۵.۴۴۲	۱۰۴	/.۰۰۰
۲۵	۱۰۵	۳.۵۹	۱.۰۵۳	۰.۱۰۳	۵.۷۴۴	۱۰۴	/.۰۰۰
۲۶	۱۰۴	۳.۶۲	۱.۰۳۵	۰.۱۰۲	۶.۱۵۷	۱۰۳	/.۰۰۰

جدول (۱۴) مقایسه میانگین مقوله «سهولت در کار» با میانگین فرضی معادل ۱۵

مقوله	N	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	t	df	Sig
سهولت	۱۰۵	۱۷.۵۶	۴.۹۱۵	۰.۴۸۰	۵.۵۲۰	۱۰۴	/.۰۰۰

همان طور که یافته‌های جداول ۱۱ و ۱۲ نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از ۵ سوال پنجم پژوهش (۲۱ تا ۲۶) میانگین به دست آمده ۱۷/۶۵ است که از میانگین فرضی ۱۵ بیشتر است و با توجه به t مشاهده شده تفاوت این دو در سطح $p < .۰۰۱$ معنی دار است؛ به عبارت دیگر، افراد معتقدند گذراندن این دوره‌ها موجب سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی شده است.

نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از سؤال‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین گذراندن دوره‌های آموزشی ICDL و سرعت و میزان حجم کار کارکنان؛ دقت کارکنان در انجام کار، جاذبه شغلی و علاقه‌مندی کارکنان در انجام وظایف شغلی، رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار، و سهولت کار کارکنان رابطه وجود دارد.

در زمینه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر سرعت و میزان حجم کار کارکنان ۵۲/۸ درصد از کارکنان معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش سرعت در پاسخگویی به ارباب رجوع و مدیر مافوق داشته، ۵۶ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در توانایی کارکنان برای انجام حجم بیشتری از کار شده، ۵۳ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در سریع‌تر یادگرفتن کار با اتوماسیون شده، ۵۸/۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در کمتر شدن تعداد مراجعات ارباب رجوع داشته‌اند.

در زمینه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر دقت کارکنان در انجام وظایف شغلی، ۵۶ درصد از کارکنان معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی بر افزایش تمرکز در انجام وظایف کاری داشته، ۶۰/۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی بر انسجام در انجام وظایف شغلی دارد. ۶۶/۱ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش کیفیت کار آنان داشته است. ۶۵/۱ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در افزایش توجه به نکات جزئی‌تر در انجام وظایف شغلی شده. ۶۰/۳ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در کاهش ضریب خطای کاریشان داشته است.

در زمینه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی، ۵۵/۷ درصد از کارکنان معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش رضایت مافوق از آنان داشته است. ۶۰/۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش رضایت ارباب رجوع از انجام کار آنان شده، ۵۴/۷ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در علاقه آنان نسبت به کارشان داشته است. ۶۱/۳ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در علاقه‌مندی نسبت به محیط کارشان شده است. ۵۹/۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در افزایش انگیزه آنان نسبت به کار شده است. ۶۶/۶ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در انجام رضایت بخش وظایف کاری‌شان شده است.

در زمینه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر جاذبه و علاقه‌مندی کارکنان در انجام وظایف شغلی، ۴/۵۹ از کارکنان درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش توانایی‌شان در انجام وظایف شغلی شده است. ۳/۶۲ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در افزایش سازگاری آنان با تغییرات و دگرگونی‌های سازمانی داشته، ۷/۵۳ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش مهارت‌های تخصصی مربوط به شغل‌شان شده است. ۴/۶۰ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در افزایش دانش و اطلاعات مربوط به شغل‌شان داشته است. ۷/۵۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در استفاده و کاربری بهینه‌تر از اتوماسیون داشته است.

در زمینه تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار، ۶/۵۶ از کارکنان درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش سهولت نقل و انتقال مکاتبات داشته است. ۴/۵۹ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر متوسطی در کمتر شدن تعداد مراجعات آنان به همکاران و مافوق در رابطه با انجام وظایف کاری شده، ۵/۵۸ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در آسان‌تر شدن یادگیری کار با اتوماسیون شده است. ۲/۶۴ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش سهولت در پاسخ به ارباب رجوع شده است. ۲/۵۷ درصد معتقدند که دوره‌ها تأثیر زیادی در افزایش سهولت در ارائه گزارش به مافوق شده است.

همان‌طور که از نتایج بر می‌آید گذراندن کلاس‌های ضمن خدمت ICDL بر عملکرد کارکنان حوزه ستادی معاونت وزارت بهداشت تأثیر داشته است که این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های سالونی (۱۹۹۱)، یونگ (۱۹۹۵)، موریس (۱۹۹۶)، گیلیمور (۱۹۹۸)، بارت و همکاران (۲۰۰۶)، سلطانی (۱۳۸۱)، خجسته (۱۳۸۴)، مزیدآبادی (۱۳۸۴)، پورحسن (۱۳۸۵)، محمدی (۱۳۸۴)، حسینی هنزایی (۱۳۸۴)، قائدی (۱۳۸۵)، ایزدی (۱۳۸۷)، جهانیان و نوروزی (۱۳۹۰) همخوانی دارد. همچنین یافته‌های این تحقیق با یافته‌های گودرزی (۱۳۸۵)، جواهری فرد (۱۳۸۵) همخوانی ندارد.

منابع

- ایزدی، صمد و سلیمان کریمی. (۱۳۸۷). *پیمایشی پیرامون تأثیر دوره‌های آموزشی فن آوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه‌ی موردی مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی)*، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، سال ۸، شماره ۴، ص ۱۳.
- پورحسن زرنندی، اکبر. (۱۳۸۵)، *بررسی تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات و بهره‌وری در شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دانشکده اقتصاد و علوم اداری.
- سلطانی، ایرج. (۱۳۸۱)، *اثربخشی آموزشی در سازمان‌های صنعتی و تولیدی*، مجله تدبیر شماره ۱۱۹.
- صمیعی، میترا. (۱۳۸۶)، *بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL و بهبود عملکرد کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران*، تهران، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات.
- جهانیان، رمضان و زاهد نوروزی ناو. (۱۳۹۰). *بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه تهران*، فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال ۶، شماره ۲، ص ۳۰-۳۶.
- جواهری فرد، اکرم. (۱۳۸۵)، *بررسی رابطه میزان استفاده مدیران از ICT با اثربخشی وظایف آنان در مدارس راهنمایی دخترانه مناطق ۱، ۹، ۱۵، ۱۶ شهر تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته برنامه ریزی درسی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- خجسته چترودی، سعیده. (۱۳۸۴). *بررسی نگرش مدیران دبیرستانهای شهر کرمان در مورد کاربرد فناوری اطلاعات (IT) در مدارس*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه الزهراء.
- حسینی هنزایی، اعظم. (۱۳۸۴)، *بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان یزد*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته

آموزش بزرگسالان، دانشگاه شهیدبهشتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
قائدی، صفدر. (۱۳۸۵)، بررسی نگرش کارکنان سازمان آب منطقه‌ای استان فارس در مورد
تأثیر مهارت‌های هفتگانه فناوری اطلاعات بر بهبود شغلی آنان، پایان نامه کارشناسی
ارشد رشته آموزش بزرگسالان، دانشگاه شهیدبهشتی، دانشکده روانشناسی و علوم
تربیتی.

کریمی ملک‌شاه، مریم. (۱۳۸۶)، بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی ICDL از دیدگاه دبیران
دبیرستانهای دخترانه شهر آمل طی سالهای ۸۱-۸۴، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته
آموزش بزرگسالان، دانشگاه شهید بهشتی.

گودرزی، فریده. (۱۳۸۵)، بررسی تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و
ارتباطات (ICT) در مهارت‌های شغلی از دیدگاه معلمان مقطع متوسطه استان
لرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته تکنولوژی آموزشی؛ دانشگاه علامه طباطبائی،
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

محمدی، خسرو. (۱۳۸۴)، بررسی تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت فناوری اطلاعات و
ارتباطات بر عملکرد دبیران مرد دوره متوسطه نظری منطقه ۱۰ شهر تهران، پایان
نامه کارشناسی ارشد رشته برنامه ریزی درسی، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده
روانشناسی و علوم تربیتی.

مزیدآبادی فراهانی، امیرحسین. (۱۳۸۴)، بررسی تأثیر کاربرد فناوری اطلاعات بر
توانمندسازی شغلی کارکنان (مطالعه در سازمان تامین اجتماعی قم)، پایان نامه
کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس قم.

Murty, Danuse. (2008) *International Computer Driving License a Handbook For Students*, South Sydney Youth Services, p.4. The online version of this article can be found at: <http://rwcomputercentre.wikispaces.com/file/view/ICDL+Handbook.pdf>

NSCC (2010). *DATABASE PROGRAM COURSE DESCRIPTIONS (Description of the classes you will be taking)*, Northwest State Community College, p.1. The online version of this article can be found at: http://nwohiojobs.com/class_descrip.pdf