

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه علوم تربیتی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندیهای دانشی، نگرشی و مهارتی
کارکنان سازمان آب و برق استان خوزستان

نگارنده:

آزاده کردزنگنه

استاد راهنما:

دکتر سکینه شاهی

استاد مشاور:

دکتر یداله مهرعلی زاده

شهریور ۱۳۸۹

اهدانامه

تقدیم به :

به پدر و مادرم که به من صداقت را آموختند

و

همسر مهربانم که رنج تحصیل مرا به جان

خریدند

و

نوگلم سارا

تقدیر و سپاس:

قبل از هرچیز حمد و ستایش خدای متعال را که الطاف بی شمارش همواره شامل حال اینجانب گردیده، در اینجا بر خود لازم می دانم از استاد راهنمای عزیز و محترم سرکار خانم دکتر شاهی که با صبر و آرامش منحصر به فرد خود، یاری گرم بودند بی نهایت سپاسگزار باشم.

سپاس فراوان دارم از استاد مشاور گرانقدر جناب آقای دکتر مهر علیزاده که با تواضع و گشاده رویی، در همه مراحل تهیه این پژوهش، نه تنها الگویی علمی، بلکه نمونه ای از استادان صاحب اخلاق عرصه آکادمیک کشورمان به حساب می آیند و دانش عظیم ایشان را فقط با اقیانوس و نه دریائی از علم می توان قیاس کرد. در کنار ایشان بودن یعنی مسیر رشد و این مسیری که تا جان در بدن دارم از آن جدا نخواهم شد. همچنین از اساتید محترم داور و ناظر جناب آقای دکتر پارسا، جناب آقای دکتر هاشمی، جناب آقای دکتر مرعشی که زحمت مطالعه و داوری این رساله و ارائه راهنمایی را برعهده داشتند مراتب تشکر و سپاسگزاری را می نمایم.

از همه اعضای خانواده ام، دوستان و همکلاسی های عزیزم خانم ام البنین صابر، خانم معصومه شهبازی دیگر دوستان ندا دردیالی، مژده طهماسبی که هر کدام برایم مثل خواهری مهربان بودند نهایت تشکر و کمال احترام را دارم.

چکیده پایان نامه

نام خانوادگی: کردزنگنه	نام: آزاده
عنوان پایان نامه: بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندیهای دانشی، مهارتی و نگرشی کارکنان سازمان آب و برق استان خوزستان	
استاد راهنما: دکتر سکینه شاهی	استاد مشاور: دکتر یداله مهرعلی
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علوم تربیتی
گرایش: مدیریت آموزشی	
محل تحصیل (دانشگاه): شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ التحصیلی: ۸۹/۶/۲۸	
کلیدواژه ها: دوره های آموزشی ICDL، اثربخشی آموزشی	
<p>چکیده:</p> <p>این پژوهش در سطح سازمان آب و برق استان خوزستان تحت عنوان بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندیهای دانشی، مهارتی و نگرشی کارکنان انجام گردید. در این رابطه از الگوی انتقالی هالتون استفاده به عمل آمد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران سازمان آب و برق خوزستان را تشکیل می دهد، که مجموعاً ۱۲۷۰ نفر می باشند. روش نمونه گیری این تحقیق تصادفی طبقه ای است، ۲۲۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند به ۲۰۰ نفر از آنها پرسشنامه داده شد با ۲۰ نفر نیز مصاحبه انجام گرفت. ابزارهای جمع آوری اطلاعات مصاحبه و پرسشنامه است، که در سه حیطه دانشی، مهارتی و نگرشی توسط پژوهشگر تهیه گردیده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده گردید. بعد از تحلیل نتایج مشخص شد تاثیر دوره های آموزشی ICDL بر توانمندیهای دانشی، مهارتی و نگرشی، ضعیف و پایین تر از استاندارد تعیین شده است، که نشاندهنده ضعف در نظام آموزشی سازمان است و راه عملی آن، مهندسی مجدد نظام آموزشی موجود سازمان در چهار حیطه مدیریت منابع انسانی اعم از نیازسنجی، طراحی و تدوین، اجرا و ارزیابی آموزشی می باشد.</p>	

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۵	اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	اهداف تحقیق
۶	هدف کلی
۶	هدف جزئی
۶	فرضیه های تحقیق
۷	تعاریف مفهومی و عملیاتی

فصل دوم: مبانی نظری پژوهش

۱۰	مقدمه
۱۰	بررسی مبانی نظری تحقیق
۱۰	مدیریت منابع انسانی
۱۱	تعریف مدیریت منابع انسانی و اهداف آن
۱۳	توانمندسازی
۱۳	مفهوم توانمند سازی کارکنان
۱۴	اهمیت و ضرورت توانمندسازی کارکنان
۱۷	آموزش
۱۷	تعاریف آموزش
۱۸	مفهوم آموزش ضمن خدمت

۱۹	اهداف آموزش ضمن خدمت.....
۱۹	الگوی چهار مرحله ای ارزشیابی آموزشی پاتریک.....
۲۰	الگوی انتقالی هالتون
۲۳	تاریخچه ی آموزش ضمن خدمت کارکنان در جهان
۲۴	تاریخچه ی آموزش کارکنان در ایران
۲۴	سابقه ی آموزش سازمان آب و برق خوزستان
۲۵	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۵	مفهوم فناوری اطلاعات (IT)
۲۶	تاریخچه فناوری اطلاعات
۲۷	فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)
۲۷	تفاوت فناوری اطلاعات با فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۸	نقش فناوری اطلاعات در آموزش و تأمین نیروی انسانی
۲۸	کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان
۲۹	مزایای تکنولوژی
۳۰	تعریف ICDL
۳۰	تاریخچه ICD
۳۶	پیشینه ی پژوهش
۴۳	سازمان آب و برق خوزستان
۴۳	تاریخچه تشکیل سازمان آب و برق خوزستان
۴۴	بیانیه رسالت سازمان آب و برق خوزستان
۴۵	فعالیت‌های اصلی سازمان آب و برق خوزستان
۴۵	فعالیت اصلی سازمان در زمینه آب
۴۵	فعالیت اصلی سازمان در زمینه برق
۴۷	نتیجه گیری

فصل سوم: روش پژوهش

مقدمه	۴۹
روش شناسی پژوهش	۴۹
روش پژوهش	۴۹
جامعه آماری و روش نمونه گیری	۵۰
توصیف اطلاعات کلی میزان مشارکت کارکنان در پژوهش	۵۱
ابزار تحقیق	۵۳
روایی و پایایی ابزارهای اندازه گیری	۵۴
روش تجزیه و تحلیل داده ها	۵۵

فصل چهارم: یافته های پژوهش

مقدمه	۵۷
یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق	۵۷
یافته های استنباطی	۶۱
نتایج حاصل از مصاحبه	۶۴
نتایج حاصل از بررسی اسناد و مدارک	۶۷
یافته های جانبی	۶۹

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه	۷۷
تحلیل یافته ها بر اساس فرضیه های پژوهش	۷۷
نتایج تحلیل فرضیه ی اول پژوهش	۷۸
نتایج تحلیل فرضیه دوم پژوهش	۷۸
نتایج تحلیل فرضیه سوم پژوهش	۷۹
نتایج کلی فرضیه اول، دوم و سوم پژوهش	۷۹
تبیین یافته ها	۸۰
تبیین یافته های جانبی	۸۳

۸۴	نتیجه گیری
۸۵	محدودیت ها
۸۵	پیشنهادات
۸۵	پیشنهادات اجرایی
۸۶	پیشنهادات برای تحقیقات آینده
۸۷	منابع فارسی
۹۲	منابع لاتین

فهرست جداول

- جدول ۳-۱: جامعه و نمونه آماری کارکنان ۵۱
- جدول ۳-۲: توزیع فراوانی آزمودنیها به تفکیک جنسیت ۵۱
- جدول ۳-۳: توزیع فراوانی آزمودنیها به تفکیک تحصیلات ۵۲
- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی آزمودنیها به تفکیک سابقه ی خدمت ۵۲
- جدول ۳-۵: توزیع فراوانی آزمودنیها به تفکیک عنوان شغلی ۵۳
- جدول ۳-۶: تفکیک سوالات پرسش نامه ۵۴
- جدول ۳-۷: نتایج ضرایب پایایی پرسش نامه از روش آلفای کرونباخ ۵۵
- جدول ۴-۱: میانگین و انحراف معیار حیطه دانشی با توجه به میزان مشارکت کارکنان ۵۸
- جدول ۴-۲: میانگین و انحراف معیار حیطه مهارتی با توجه به میزان مشارکت کارکنان ۵۹
- جدول ۴-۳: میانگین و انحراف معیار حیطه نگرشی با توجه به میزان مشارکت کارکنان ۶۰
- جدول ۴-۴: میانگین و انحراف معیارمربوط به سه حیطه دانشی، مهارتی و نگرشی با توجه به میزان مشارکت کارکنان..... ۶۱
- جدول ۴-۵: نتایج مربوط به t-test یک گروهی حیطه دانشی (test value = 4) ۶۲
- جدول ۴-۶: نتایج مربوط به t-test یک گروهی حیطه مهارتی (test value = 4) ۶۳
- جدول ۴-۷: نتایج مربوط به t-test یک گروهی حیطه نگرشی (test value = 4) ۶۳
- جدول ۴-۸: نتایج مربوط به t-test یک گروهی کل مؤلفه ها (test value = 4) ۶۴
- جدول ۴-۹: درصد مشارکت کارکنان در دوره های آموزشی **ICDL** ۶۸
- جدول ۴-۱۰: خلاصه ی نتایج آزمون t مقایسه ی میانگین های کارکنان زن و مرد ۷۰
- جدول ۴-۱۱: خلاصه ی نتایج آزمون t مقایسه ی میانگین های پست سازمانی ۷۱
- جدول ۴-۱۲: نتایج تحلیل واریانس یک طرفه تحصیلات کارکنان ۷۲
- جدول ۴-۱۳: آزمون شفه تفاوت نظرات کارکنان سازمان بر اساس مقاطع تحصیلی ۷۳
- جدول ۴-۱۴: خلاصه نتایج تحلیل واریانس یکراهه سابقه کار کارکنان ۷۴
- جدول ۴-۱۵: آزمون شفه تفاوت نظرات کارکنان در مورد متغیر دانش بر اساس سابقه کار..... ۷۵

فهرست نمودار

- نمودار ۱-۲: شناخت ICDL و کاربرد آن ۳۱
- نمودار ۲-۲: ICT از تلفیق سه حوزه اطلاعات، کامپیوتر و ارتباطات ۳۳
- نمودار ۳-۲: ساختار سازمانی سازمان آب و برق خوزستان ۴۶

فصل اول



امروزه پیشرفت جوامع از ابعاد مختلف علمی و فن آوری، روند انفجاری و شتابنده ای به خود گرفته است. به گونه ای که جهان هر روزه شاهد کشف و اختراع ابزارها و وسایل، تبیین روشها، ساختارها و فرایندهایی است که بدون کاربست آن ها حل مسائل و مشکلات سازمانها امکان پذیر نیست، در این شرایط انسان ها ناگزیرند برای مواجهه با مسائل روز افزون و جدید سازمانی و حل آن ها، همواره خود را با دانش و فن آوری های جدید مجهز کنند. بنابراین ممکن است انسانها در مقطعی از زمان از دانش و مهارت لازم برای مواجهه با پدیده های 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 آن ها را برای سازگاری با تغییرات ضروری کند (ابطحی، ۱۳۸۶). به نقل از حسن پور، (۱۳۸۸).

توسعه منابع انسانی را با تغییر و توسعه دانش، نگرش و مهارت نیروی انسانی از طریق فرایند آموزش، برابر می گیرند. امروزه از آموزش به عنوان موثرترین راه تجدید بنای نیروی انسانی سازمانها نام می برند و معتقدند که هر زمان این جریان متوقف شود اثرات ناخوشایندی بر عملکرد سازمانی خواهد داشت. چرا که توانمندی کارکنان در انجام موثر و موفقیت آمیز وظایف و قدرت سازگاری آنان با موقعیتهای جدید شغلی از جمله مؤلفه های اصلی در بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت سازمانها بشمار می رود. شواهد نشان می دهد که میزان توانمندی کارکنان در سازمانها با میزان آموزشی که به آنها در سازمانها داده می شود رابطه مستقیم دارد. ویلیام جیمز در بررسیهای خود نشان داده است که کارکنان در سازمانها با ۲۰ تا ۳۰ درصد توان خودکار می کنند ولی اگر آنان آموزش ببینند و به طور شایسته برانگیخته شوند ۸۰ تا ۹۰ درصد از توانائیها و صلاحیت های خود را بروز خواهند داد (علاقه بند، ۱۳۸۳).

بنابراین کلیه سازمان ها، مراکز دولتی و غیر دولتی برای سازگاری با تغییرات محیطی، رشد و توسعه سازمانی لازم است بطور مداوم نسبت به توسعه و بهسازی نیروی انسانی، تجهیزات، فناوری، قوانین و مقررات، جو و فرهنگ سازمان اقدام نمایند. و از جمله عواملی که آموزش کارکنان را ضروری ساخته است، عبارتند از: ۱- شتاب فزاینده علوم بشری در تمام زمینه ها ۲- پیشرفت روزافزون فناوری ۳- پیچیدگی سازمان به دلیل ماشینی شدن ۴- تغییر شغل یا جابجایی شغلی ۵- روابط انسانی و مشکلات سازمانی ۶- ارتقاء و ترفیع کارکنان ۷- اصلاح عملکرد شغلی

۸- نیازهای تخصصی و حرفه ای نیروی انسانی ۹- کارکنان جدیدالاستخدام ۱۰- بهره وری (بزاز جزایری، ۱۳۷۳). از این رو، بهسازی و بازسازی توانایی کارکنان برای تطبیق با شرایط جدید امری ضروری به نظر می رسد.

بیان مسئله

مدیریت منابع انسانی در عصر حاضر، نقش حیاتی در تحقق اهداف استراتژیک سازمانها ایفا می کند. بر اساس نظریه وابستگی منابع، سازمانهایی که با چالشهای محیط خارجی در ارتباط هستند باید با دقت و سرعت بیشتر عمل کنند تا بتوانند منابع مالی، مادی و انسانی مورد نیاز را برای بقا و رشد خود بدست آورند. به تعبیر دیگر، چنین نظریه‌ای فرض می کند که سازمانها در فرآیندی از داد و ستد در محیطی اجتماعی بسر می برند که برای دستیابی به منابع درونی و بیرونی کمیاب در حال رقابت با دیگر سازمانها قرار دارند (یفر، ۱۹۸۱، مدکف، ۲۰۰۱، ص ۴۵-۵۵).

در این زمینه توانمند سازی نیروی انسانی از طریق آموزش می تواند مزیت رقابتی سازمانها را افزایش دهد. از این رو سازمانها برای موفقیت در این مسیر نیاز به برنامه ریزی آموزشی دارند. شناخت و تحلیل نیازهای آموزشی، پیش نیاز یک سیستم آموزشی موفق است. از طرف دیگر، موفقیت نظام آموزشی هر سازمان به تعیین نیازهای آموزشی آن بستگی دارد و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین اثر بخشی کارکرد آموزشی و بهسازی است (مهرعلی زاده، ۱۳۸۴).

افشاری و شیبانی (۱۳۸۳) در بررسی که در خصوص تاثیرات فناوری اطلاعات داشته اند اشاره به نقش **IT** در تغییر فرهنگ و نهادها، شفافیت و کاهش فساد اداری می کنند. اما باید به این مهم نیز توجه داشت که فناوری اطلاعات به طور خودکار بهره وری را افزایش نمی دهد. بلکه جزیی ضروری از سیستمی وسیع تر از تغییرات سازمانی است که در حال وقوع است.

و باتوجه به پیشرفت علم و افزایش استفاده از تکنولوژی و ورود تکنولوژی کامپیوتر در فعالیتهای سازمانها اعم از صنعتی، شرکتهای دولتی و غیر دولتی اهمیت و لزوم انجام کارها با کامپیوتر در دو دهه اخیر از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده است، در کشور ما نیز این موضوع در چند سال گذشته باعث شد تا برای کارکنان دستگاههای دولتی دوره هایی تحت عنوان دوره های آموزشی **ICDL** در نظر گرفته شود. از آنجایی که نیروی انسانی هر کشور سهم عمده ای در پیشرفت علمی و اقتصادی آن کشور دارد، شناخت عوامل مؤثر بر دانش و مهارت شغلی و نگرشها، انگیزه ها، علایق و خواسته های آن در سازمانها حائز اهمیت است. در این بین آموزش به عنوان یکی از مهمترین روش های توسعه منابع انسانی سازمانها مطرح می باشد. پس از آزمایشات اولیه در

اتحادیه اروپا، ۱۳۷ کشور در سراسر جهان به ویژگیهای اصلی برنامه پرداختند، که به استناد ماده ۱۵ مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری موضوع تحقق دولت الکترونیک و نظام آموزشی کارکنان دولت، هفت مهارت و ساعات لازم برای آموزش آنها به شرح ذیل می باشد:

- مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات (۲ ساعت عملی و ۱۰ ساعت نظری)
 - استفاده از رایانه و مدیریت فایل ها (۷ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
 - واژه پرداز ورد^۱ (۲۴ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
 - صفحه گستره اکسل^۲ (۲۴ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
 - ارائه مطالب به کمک رایانه پاورپوینت^۳ (۱۸ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
 - بانک های اطلاعاتی اکسس^۴ (۲۴ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
 - اطلاعات و ارتباطات اینترنت^۵ (۱۰ ساعت عملی و ۲ ساعت نظری)
- هدف از تشکیل این دوره ها آشنایی کارکنان با سخت افزار و نرم افزار و استفاده آنها در امور آموزش و اجرایی است .

تردید نیست که دوره های آموزشی از نظر اثربخشی، تفاوت های چشمگیری باهم دارند. ولی مطالعات نشان داده است به صورت جامع ارزشیابی نمی شوند. شاید از دلایل عمده آن نادیده گرفتن استراتژی سازمان و سیاست های آن برای رقابت است. بعضی شواهد بیانگر آن است که ارزیابی برنامه های آموزشی اغلب متناقض و ناکافی می باشد (کارنوال، اسکول، به نقل از ایزرائیل، ۲۰۰۲) در همین رابطه بعضی از مطالعات نیز تصدیق کرده اند که سهم اندکی از منابع قابل توجه اختصاص یافته به کوشش های آموزشی، به مرحله ارزیابی اختصاص می یابد (مک و بولر به نقل از ایزرائیل، ۲۰۰۲).

سازمان آب و برق خوزستان، دوره های آموزشی هفتگانه را در مراکز آموزش خود یا مراکز آموزشی موجود برگزار می کند که اجرای دوره ها متضمن سرمایه گذاری و صرف زمان نیروی انسانی است. لذا آگاهی از میزان اثربخشی دوره های آموزشی **ICDL** و بازدهی حاصل از آنها برای مدیران سازمان آب و برق خوزستان بسیار با اهمیت است، به طوری که پرسش هایی از این قبیل که دوره های آموزشی **ICDL** چقدر در بهبود محصول، خدمات و توسعه دانش، نگرش و مهارت

۱. Word
۲. Excel
۳. Power point
۴. Access
۵. Internet

مطلوب بوده است؟ دوره های آموزشی **ICDL** چقدر در تحقق اهدافمان مفید بوده اند؟ کاستی ها و قوت های برنامه های آموزشی کدامند؟

علی رغم اهمیت فوق العاده ارزشیابی، مصاحبه با مدیران، مدرسان و کارکنان بخش های مختلف آموزش سازمان آب و برق خوزستان و همچنین حضور در سازمان نشان دهنده این واقعیت است که علی رغم تلاش های فراوان مجموعه مدیران و کارکنان بخش آموزش سازمان، مسأله ارزیابی آموزش ها نیاز به بررسی علمی تر و همه جانبه تری دارد. دوره های آموزشی سازمان آب و برق تنها زمانی می تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که مدارک قابل اطمینان و معتبری را در مورد تأثیر آموزش بر بهبود عملکرد مشارکت کنندگان عرضه کند، این امر به جنبه مهمی از ارزیابی آموزشی اشاره دارد که معمولاً کسانی چون: (برینکرهاف، ۱۳۸۰). از آن به عنوان اثربخشی آموزشی یاد می کنند.

الگوهای مختلفی برای ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی وجود دارد که یکی از این الگوهای معروف، الگوی انتقالی "هالتون" است. این الگو یکی از جدیدترین الگوهای است که در حوزه ارزیابی اثربخشی آموزش مطرح است. فرض اساسی این الگو آن است که میزان اثربخشی آموزش باید بر اساس میزان انتقال آموخته های حاصله از آموزش به محیط واقعی کار سنجیده شود در تحقیق حاضر از این الگو استفاده خواهد شد.

به هر حال، با در نظر گرفتن اهمیت دوره ها، این پژوهش به دنبال پاسخ گویی به این سؤال است که: آیا دوره های آموزشی **ICDL** برگزار شده سازمان آب و برق خوزستان اثربخش بوده اند؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

در عصر حاضر، آموزش کارکنان سازمانها یکی از مهمترین مسائل سازمانها در کشورهای دنیاست. آموزش مداوم، طبیعت تکامل جویی انسان، تغییر تحولات عمیق در عرصه های مختلف دانش و فناوری بشری و پیچیده شدن نیازها، خواسته ها و ساختارهای اجتماعی، آموزش کارکنان را مقوله ای اجتناب پذیر و فرا روی تمام ملل و جوامع مترقی قرار داده است. در کشورهای در حال توسعه این واقعیت به صورت جدی تری مطرح می شود. زیرا پیکار با عقب ماندگی و رشد و ترقی جز با داشتن مردان و زنان کاردان و متخصص در تمام زمینه ها میسر نیست. امروزه تمام کشورها، بویژه کشورهای توسعه یافته به این حقیقت ایمان آورده اند که راز برتری و پیروزی در سرمایه گذاری منابع انسانی است.

درک اهمیت و ضرورت آموزش نیروی انسانی هنگامی آشکار می شود که به این حقیقت توجه داشته باشیم که تحقق توسعه مستلزم پرورش نیروی انسانی کیفی و با صلاحیت، و توسعه بدون داشتن انسانهای فرهیخته و متمدن امری غیر ممکن است، علاوه بر تربیت نیروی انسانی، بهنگام کردن اطلاعات، آگاهی ها و توانمندیهای نیروی انسانی شاغل در سازمانهای مختلف نیز یکی از محورهای اساسی برای توسعه و رهایی از بند عقب ماندگی است (فتحی و اجارگاہ، ۱۳۸۴؛ ص ۳۱-۳۰). بنابراین ضروری است آموزشهایی ارائه شود که ضمن تغییر نگرش و بینش در بعد مثبت آن و انطباق فرد با سازمان، توانسته باشد در کارایی و انجام موفق وظایف محوله مفید واقع شود. برای اطلاع از تاثیر دوره ها در ارتقای سطح دانش، نگرش، مهارت و رفتار مطلوب نیروی انسانی، میزان تحقق اهداف دوره ها، پاسخگو بودن برون دادهای این آموزشها به نیازهای محیط کار و به طور کلی تصویر نمودن اثربخشی این دوره ها، نیاز به الگوی مناسب ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی وجود دارد. در این راستا الگوی انتقالی می تواند به عنوان ابزاری مناسب جهت ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی ICT مورد استفاده قرار گیرد.

این پژوهش سعی دارد تا اثربخشی دوره های آموزشی ICT را از دیدگاه کارکنان مورد بررسی قرار دهد و با انجام این تحقیق نقاط قوت و ضعف این دوره ها را مشخص کرده تا بتوان برای برگزاری دوره های با کیفیت بالاتر در آینده اقدام نمود.

اهداف تحقیق

هدف کلی

هدف کلی در این تحقیق، بررسی تأثیر دوره های آموزشی ICDL^۱ بر توانمندیهای دانشی، نگرشی و مهارتی کارکنان سازمان آب و برق خوزستان است.

هدف جزئی

هدف جزئی در این تحقیق، سنجش اثربخشی دوره های آموزشی ICDL با توجه به عوامل دانش، بینش و مهارت از نظر کارکنان است.

۱. International Computer Driving Licence.

فرضیات پژوهش

- ۱- از نظر کارکنان گذراندن دوره های آموزشی **ICDL** با توجه به عامل دانش شغلی مطلوب بوده است.
- ۲- از نظر کارکنان گذراندن دوره های آموزشی **ICDL** با توجه به عامل بینش رایانه ای مطلوب بوده است.
- ۳- از نظر کارکنان گذراندن دوره های آموزشی **ICDL** با توجه به عامل مهارت عملی مطلوب بوده است.

تعاریف مفهومی و عملیاتی

تعریف مفهومی اثر بخشی^۱: عبارت است از میزان نیل به اهداف تعیین شده، به بیان دیگر اثر بخشی نشان می دهد که تا چه میزان از تلاش های انجام شده، نتایج مورد انتظار حاصل شده است (کاظمی و ابطحی نقل در جاجرمی، ۱۳۸۳).

تعریف عملیاتی اثربخشی: در این تحقیق و بر اساس پاسخ شرکت کنندگان به سؤالات پرسشنامه، مصاحبه و نظرسنجی از فراگیران، اثربخشی دوره ها (درجه ای است که فراگیران نسبت به دوره واکنش مثبت نشان می دهند)، یادگیری کسب شده (تغییراتی که در نتیجه یادگیری و طی دوره آموزشی در دانش و مهارت شرکت کنندگان حاصل شده است) و تغییر عملکرد (انتقال یادگرفته ها به محیط کار، با ارزیابی تأثیرات ویژه دوره های آموزشی **ICDL**) مورد بررسی قرار می گیرند.

تعریف مفهومی دوره های آموزشی ICT: عبارت است از آموزش مهارتهای فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل دوسطح آموزشی است که دارای ۷ مهارت کامپیوتری است و شامل مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات تا نرم افزارهای پیشرفته می باشد (طلایی و نوابخش، ۱۳۸۲؛ ص: ۶۰).

تعریف عملیاتی: در این تحقیق منظور از دوره های آموزشی **ICT** دوره های ۷ گانه پودمانی است که عبارتند از: مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات - مدیریت فایل ها- واژه پرداز ورد- صفحه گسترده اکسل- ارائه مطالب به کمک رایانه (پاورپوینت)- بانک های اطلاعات اکسس- اطلاعات و ارتباطات (اینترنت).

۱. Effectiveness

تعریف مفهومی دانش^۱: هدفهای حوزه شناختی به جریانهایی که با فعالیتهای ذهنی و فکری آدمی سروکار دارد مربوط می شود (سیف، ۱۳۸۰، ص ۱۳۷).

تعریف عملیاتی دانش: منظور از دانش در این تحقیق این است که دوره های **ICDL** تا چه حد در ایجاد دانش نسبت به اجزاء و کارکردهای مختلف رایانه در فرد مؤثر بوده است. و از طریق پاسخ شرکت کنندگان در این دوره ها به سؤالات پرسشنامه محقق ساخته سنجیده می شود.

تعریف مفهومی نگرش^۲: نگرش عبارت است از طرز تلقی و چهارچوب فکری پایداری که زمینه رفتارهای فرد را تشکیل می دهد. بر این اساس رفتار انسان ریشه در نگرشهای او دارد (رضوی، ۱۳۸۲)

تعریف عملیاتی نگرش: منظور از نگرش در این تحقیق این است که دوره های **ICDL** تا چه حد جاذبه و علاقه مندی به انجام کار را با استفاده از رایانه در فرد به وجود آورده اند. و از طریق پاسخ شرکت کنندگان در این دوره ها به سؤالات پرسشنامه محقق ساخته سنجیده می شود.

تعریف مفهومی مهارت^۳: هدفهای حوزه ی روانی- حرکتی به زمینه ی مهارت های حرکتی یا حرکات بدنی مربوط می شود حرکات و اعمال ماهرانه ی بدنی چون نوشتن، تایپ کردن، نواختن آلات موسیقی، ورزش کردن، و انجام دادن مشاغل و حرفه های گوناگونی که با فعالیت بدنی و روانی هر دو سر و کار دارند گفته می شود (سیف، ۱۳۸۰، ص ۱۲۴)

تعریف عملیاتی مهارت: منظور از مهارت در این پژوهش این است که دوره های **ICDL** تا چه اندازه مهارت و یا توانایی لازم در استفاده از رایانه را در فرد به وجود آورده است. و از طریق پاسخ شرکت کنندگان در این دوره ها به سؤالات پرسشنامه محقق ساخته سنجیده می شود.

۲.Knowledge

1.Attitude

۲.Skill

فصل

۹

